

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนี ในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ปริญญาณิพนธ์
ของ
พรเพ็ญ วรกุลชัยสิทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

มีนาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เรื่อง
พ.ร.บ.
ก.ร.

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนี ในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

ของ

พรเพ็ญ วรกุลชัยสิทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

มีนาคม 2546

๗๑๖๗๐๘๗

พรเพ็ญ วรกุลชัยสิทธิ์. (2546). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนี ในบริษัท ไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ อังคณา สายยศ ,
อาจารย์ ขวลิต รวยอาจิณ

การวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติ และศึกษาปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาอย่างน้อย 6 เดือน ในบริษัท ไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่มจำนวน 222 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามด้านรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร เป้าหมายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยด้านรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร เป้าหมายในองค์กร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ 0.368 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. นำหนักความสำคัญของรางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนนำหนักความสำคัญของรางวัลภายนอก ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และเป้าหมายในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. สัมประสิทธิ์การวิเคราะห์เชิงเส้นของรางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรางวัลภายในมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กร นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยผ่านทางเป้าหมายในองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงานและรางวัลภายใน ส่วนด้านรางวัลภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางความยุติธรรมในองค์กร

A STUDY OF RELATIONSHIP BETWEEN SOME FACTORS AND
JOB SATISFACTION OF THE PIZZA COMPANY EMPLOYEES
IN MINOR FOOD GROUP COMPANY

AN ABSTRACT

BY

PORNPEN WORLAKUKCHASIT

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Research and Statistics
at Srinakharinwirot University

March 2003

Pornpen Worlakulchaisit. (2003). *A Study of Relationship between some Factors And Job Satisfaction of The Pizza Company Employees in Minor Food Group Company*. Master thesis , M.E.d. (Educational Research and Statistic) Bangkok : Graduate School , Srinakharinwirot University.
Advisor Committee : Assoc.Prof. Anugkana Saiyos
Mr. Chowalid Ruay a - jin

The Purpose of this study was to find the relationship between some factors and Job Satisfaction , the beta weight of some factors contributed to Job Satisfaction , and to study some factors which effected to Job Satisfaction. The samples consisted of 222 staff in The pizza Company Employees of Minor Food Group Company and working in around Bangkok and were selected by the Cluster random sampling . The instruments for collecting the data were the questionnaires of Intrinsic Rewards , Extrinsic Rewards , Job Involvement , Job Performance , Instrumentality , Equity , Goal setting and Job Satisfaction.

The results were as follow :

1. The multiple correlation between the Intrinsic Rewards , Extrinsic Rewards , Job Involvement , Job Performance , Instrumentality , Equity , Goal setting and Job Satisfaction was equal to 0.368 with the statistically significant at .01 level.

2. The beta weight of the Intrinsic Reward , Job Involvement and Equity contributed to Job Satisfaction with the statistically significant at .01 level and Extrinsic Rewards , Job Performance , Instrumentality , Goal Setting contributed to Job Satisfaction were not statistically significant .

3. The Path Coefficient of the Intrinsic Reward , Job Involvement and Equity had a direct effect to Job Satisfaction. According the Intrinsic Reward had a indirect effect to Job Satisfaction passing from Job Involvement , Equity and Job Involvement had a indirect effect to job Satisfaction passing from Goal Setting , Job Performance , Intrinsic Rewards and Extrinsic Reward had a indirect effect to Job Satisfaction passing from Equity.

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
ทุน " มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ "
ประจำปีการศึกษา 2544
ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนี บริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ของ

นางสาวพรเพ็ญ วรกุลชัยสิทธิ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร หะวานนท์)
วันที่ ๕ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ อังคณา สายยศ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ขวลิต รวยอาจิณ)

.....กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ชุติ วงศ์รัตนะ)

.....กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิคม ดังคะพิภพ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับความอนุเคราะห์ในด้านให้ความรู้ และช่วยเหลือทางด้านวิชาการและให้คำปรึกษาแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จาก รองศาสตราจารย์อังคณา สายยศ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และอาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา และข้อแนะนำอันมีคุณค่า รวมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปริญญานิพนธ์ และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ ซึ่งได้แก่ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิคม ตั้งกะพิภพ อันเป็นประโยชน์ในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระวีวรรณ พันธุ์พานิช ดร.สุวพร เข้มเฮง ดร.ละเอียต รัชฆะเฝ้า อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภณและอาจารย์นันทา สุริรักษา ซึ่งท่านเหล่านี้ได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเหล่านี้เป็นอย่างสูง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเดอะพิชซ่าคอมปะนีทุกท่าน ผู้บริหารศูนย์บริการรับคำสั่งซื้อทางโทรศัพท์ และพนักงานเดอะพิชซ่าคอมปะนีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือทุกท่าน ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณในการให้ความช่วยเหลือในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาพัฒนศึกษาและวิจัยทางการศึกษาทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนความรู้แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ วิจัยและสถิติทางการศึกษา ภาคพิเศษ รุ่นที่ 2 ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อจ๊อไอ้ แซ่เฮ้ง และคุณแม่วิภา วรกุลชัยสิทธิ์ ที่อุทิศกำลังใจ กำลังทรัพย์ ซึ่งเป็นเสมือนแรงผลักดันทำให้ผู้วิจัยสำเร็จการศึกษา

ท้ายสุดนี้ ขอให้คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาแก่พระคุณบิดา มารดา และครูบาอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนตลอดมา

พรเพ็ญ วรกุลชัยสิทธิ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	4
	ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	6
	รูปแบบสมมุติฐานการวิเคราะห์เชิงเส้น.....	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	11
	ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	11
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	13
	องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน...	23
	การเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	28
	การวัดและประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	29
	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	36
	รางวัลภายใน.....	36
	รางวัลภายนอก.....	36
	เป้าหมายในองค์การ.....	38
	ความยุติธรรมในองค์การ.....	41
	ความผูกพันต่อองค์การ.....	44
	ความสามารถการปฏิบัติงาน.....	46
	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	50
	รูปแบบการวิเคราะห์เชิงเส้นของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์	
	(Proter and Lawler. 1968).....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) การวิเคราะห์เชิงเส้น.....	56
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	68
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	68
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	70
วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ.....	70
ลักษณะของแบบสอบถาม.....	75
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
วิธีจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
การเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	97
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	97
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	100
อภิปรายผล.....	101
ข้อเสนอแนะ.....	105
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	117

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	คะแนนเฉลี่ย , คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคะแนนความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามในแต่ละด้าน.....	56
2	จำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนี.....	68
3	คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านของปัจจัยบางประการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนี.....	90
4	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณของปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนี.....	91
5	ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของปัจจัยบางประการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เดอะฟิชซ่าคอมปะนี.....	92
6	ค่าอิทธิพลทางตรง ค่าอิทธิพลทางอ้อม และค่าอิทธิรวมของตัวแปรที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุง.....	96
7	ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านรางวัลภายใน.....	118
8	ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านรางวัลภายนอก.....	119
9	ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านความผูกพันต่อองค์กร.....	120
10	ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	121
11	ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	122
12	ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	123
13	ค่าอำนาจจำแนกด้านรางวัลภายใน.....	124
14	ค่าอำนาจจำแนกด้านรางวัลภายนอก.....	125
15	ค่าอำนาจจำแนกด้านความผูกพันต่อองค์กร.....	126
16	ค่าอำนาจจำแนกด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	127
17	ค่าอำนาจจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	128
18	ค่าอำนาจจำแนกด้านความยุติธรรมในองค์กร.....	129
19	ค่าอำนาจจำแนกด้านเป้าหมายในองค์กร.....	130
20	ค่าอำนาจจำแนกด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	131

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	8
2 การปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	37
3 ภาพประกอบแสดงความสมดุลตามหลักความยุติธรรม.....	39
4 ทฤษฎีผลการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	42
5 รูปแบบการวิเคราะห์เชิงเส้นของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความ สามารถในการปฏิบัติงานของพอร์ทเตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawer).....	54
6 การวิเคราะห์เชิงเส้นของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสามารถ ในการปฏิบัติงานของพอร์ทเตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawer).....	55
7 รูปแบบตัวอย่างแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ.....	59
8 แบบจำลองเส้นทางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	61
9 ลำดับขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม.....	71
10 รูปแบบการวิเคราะห์เชิงเส้นของปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน.....	93
11 รูปแบบการวิเคราะห์เชิงเส้นของปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานหลังปรับปรุง.....	95

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันสภาวะการณ์ต่าง ๆ ทั้งในและภายนอกประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบมาจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกและการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทยในการสนับสนุนให้เศรษฐกิจไทยมีทั้งขยายตัวและปิดตัวลง โดยเฉพาะการแข่งขันด้านอาหารประเภทฟาสต์ฟู้ดหรืออาหารจานด่วน จากวิถีการดำรงชีวิตของคนไทยในปัจจุบันต้องเร่งรีบแข่งขันกับเวลามากขึ้นในแต่ละวัน โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครทำให้ฟาสต์ฟู้ดเริ่มมีบทบาทมากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนในสังคมเมืองหลวง ที่ต้องเร่งรีบแข่งขันกับเวลาได้เป็นอย่างดีจนกระทั่งปัจจุบันฟาสต์ฟู้ดกลายเป็นความเคยชินของ ผู้บริโภคบริโภคกลุ่มใหญ่ในกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะนักเรียน นักศึกษา และบุคคลใน วยทำงาน จากความนิยมอาหารฟาสต์ฟู้ดที่แพร่หลาย ทำให้อาหารฟาสต์ฟู้ดเติบโตไปอย่างรวดเร็ว การเติบโตทางการตลาด ขยายตัวมากขึ้น มีการขยายสาขาเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ได้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า ทำให้สามารถดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก (สุนิสา พิลาสกุล. 2540 : 1 - 4) ฉะนั้นการปฏิบัติงานใน องค์กรใด ๆ ก็ตาม สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นก็คือ บุคลากร แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนคนในการปฏิบัติงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จ คนที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นต่างหากที่เป็นเครื่องบ่งชี้ เพราะคนจะเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติและผู้วางแผนในการปฏิบัติงาน ดังนั้นถ้าคนมีคุณภาพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ ก็จะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ (วิชัย แหวนเพชร. 2543 : 135)

ในการพิจารณางานซึ่งเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตแล้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) จึงเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในชีวิต (Life satisfaction) ฉะนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล โดยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยทั่วไปของบุคคล ๆ หนึ่ง โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมปฏิบัติได้ประสบผลสำเร็จมากกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการบริหารงานจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถมองเห็นและสังเกตได้โดยง่าย เพียงแต่อาศัยการคาดคะเนและสังเกตพฤติกรรมเท่านั้น เช่นเมื่อพนักงานกำลังยุ่งกับการปฏิบัติงาน รับผิดชอบ ทุ่มเท กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารก็อาจสรุปว่า เขามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในทำนองเดียวกันถ้าพนักงานนั่งจับกลุ่มคุยกัน ขาดความสนใจในงาน ก็อาจสรุปว่าเขาไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานจะพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานนั้นพนักงานจะเป็นผู้ให้บริการลูกค้าโดยตรงและต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่เป็นประจำ ทั้งการต้อนรับ ตอบคำถาม รับคำแนะนำ ดิชม รวมทั้งรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า พนักงานจึงควรมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า มีความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติเฉพาะตัวที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนั้นการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มพูนรายได้ หรือผลกำไรของธุรกิจ ในหลายองค์กรที่มีธุรกิจดังกล่าว จึงพยายามที่จะรักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้ดำรงอยู่ในองค์กรให้นานที่สุด เช่นเดียวกับบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่เล็งเห็นถึงความสำคัญในการดูแลพนักงาน ให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและก่อประโยชน์มากที่สุด

บริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านอาหาร ฟาสต์ฟู้ด ประกอบไปด้วยอาหารต่าง ๆ ดังนี้ เดอะพิกซ์คอมปะนี เซเวนเซ็นส์ ไตร่ควิน เบอเกอร์คิง ซิลเลอร์ ซึ่งจะมีทั้งร้านนั่งรับประทาน และร้านส่งกลับบ้าน หรือบริการส่งอาหารผ่านศูนย์บริการรับคำสั่งซื้อทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันตลอดเวลา ในระยะเวลา 15 ปีที่ผ่านมา บริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีการขยายตัวทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ได้มีการเปิดสาขาต่าง ๆ อีกหลายสาขาทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดมากขึ้นจากเดิม ปรัชญาของบริษัทได้ยึดถือมาโดยตลอดในการดำเนินธุรกิจคือ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า 100 % ในการบรรลุเป้าหมายนี้บริษัทได้ใช้นโยบายและแนวปฏิบัติหลักคือ การพัฒนาพนักงานภายในบริษัท ให้มีความสามารถในการทำงานเต็มศักยภาพของตน แต่เนื่องจากบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่เป็นที่รวมอาหารของฟาสต์ฟู้ดหลายประเภท จึงมีปัญหาในการดำเนินการเช่น ปัญหาด้านการตลาด ปัญหาด้านต้นทุน ปัญหาด้านการโฆษณา ปัญหาด้านสินค้า ฯ และปัญหาหนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานคือ อัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเป็นปัญหามากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องจากบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำทางด้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จึงมี ผู้สนใจที่จะเข้าร่วมงานกับทางบริษัทมาก เพราะมีทั้งพนักงานที่ปฏิบัติเต็มเวลาซึ่งเหมาะสมกับผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว และพนักงานที่ปฏิบัติงานบางช่วงเวลาซึ่งเหมาะกับผู้ที่กำลังศึกษาหรือผู้ที่มิงานประจำทำอยู่แล้ว ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาดังกล่าวนี้นี้จึงควรมุ่งให้เกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากมีพนักงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ในทางกลับกันหากพนักงานในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหา

อาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ .2535 : 142) ซึ่งทำให้บริษัทต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากในการที่ลงทุนในด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น ค่าใช้จ่ายในการรับสมัครงาน ค่าโฆษณา ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม รวมทั้ง ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ไม่สามารถกำหนดออกมาเป็นตัวเงินได้ เช่น ค่าเสียเวลา เป็นต้น

ถ้าจะกล่าวในเชิงตรรกวิทยา ในสังคมที่เจริญแล้วผู้บริหารงานส่วนใหญ่จะบริหารงานอย่างมีคุณภาพส่งผลให้ความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับสูง แต่ในความเป็นจริงไม่ว่าจะเป็นในสังคมใดก็ตาม สิ่งทีกล่าวนั้นก็มีได้เป็นไปอย่างสมบูรณ์ เพราะปรากฏมีผู้คนอีกเป็นจำนวนมากที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงมีการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้มาก อย่างเช่น พอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler. 1968 : 151 - 179) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากปัจจัยดังต่อไปนี้ รางวัลภายนอก รางวัลภายใน เป้าหมายในองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากปัจจัยดังกล่าวว่าจะมีผลอย่างไรเมื่อนำมาศึกษาในประเทศไทยกับพนักงานในบริษัทเดอะไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปพัฒนา ส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับสูงและรักษาทรัพยากรที่ศักยภาพไว้เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนีในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนีในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนีในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์และมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งปัจจัยที่มีผลทางตรงและปัจจัยที่มีผลทางอ้อมผ่านปัจจัยอื่น ซึ่งผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปพัฒนา ส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงและยังเป็นแนวทางให้แก่บริษัทในการ

กำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพไว้เพื่อพัฒนาบริษัท อีกทั้งนำไปใช้ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนี ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและปฏิบัติงานในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 81 สาขา ซึ่งมีพนักงานทั้งหมด 528 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและปฏิบัติงานในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของยามาเน่ (ล้วนสายยศ และ อังคณา สายยศ. 2540 : 400 ; อ้างอิงจาก Yamane, 1967 : 886 - 887) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยใช้สาขาร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนีในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่ม และจากการสุ่มตัวอย่างได้มา 30 สาขา มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 222 คน

ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1 รางวัลภายใน
- 1.2 รางวัลภายนอก
- 1.3 เป้าหมายในองค์กร
- 1.4 ความยุติธรรมในองค์กร
- 1.5 ความผูกพันต่อองค์กร
- 1.6 ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 1.7 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2 ตัวแปรตาม ได้แก่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ ความรู้สึกชื่นชอบ มีความสุข มีความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่และที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในด้าน นโยบายและการบริหาร วิธีการปกครอง ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

2. ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า หมายถึง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.1 รางวัลภายใน หมายถึง ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นโดยตรงจากภายในใจในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยตัวเราเองนั้นจะเป็นผู้กำหนดให้แก่ตัวเราเอง ซึ่งผลตอบแทนนี้จะเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติหรือได้รับจากผลของงานที่ปฏิบัติ จะช่วยให้สามารถทำงานได้มากขึ้น ซึ่งเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน โดยในแต่ละคนจะได้รับผลตอบแทนที่ไม่เท่าเทียมกัน

2.2 รางวัลภายนอก หมายถึง สิ่งที่ยกย่องหรือบุคคลอื่นมอบให้เป็นผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานในด้าน ค่าจ้าง และสวัสดิการ ซึ่งผลตอบแทนนี้จะได้รับโดยแยกออกจากงานและมักได้รับเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดแล้ว จะช่วยลดความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 เป้าหมายในองค์กร หมายถึง ความมุ่งหมายในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะทำให้ลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกด้านเต็ม 100 %

2.4 ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่ได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การเลื่อนตำแหน่ง การแบ่งงานและหน้าที่อย่างเป็นธรรมเมื่อเทียบกับความพยายามและกำลังที่มอบให้แก่งาน

2.5 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความยึดมั่น ผูกพัน ซื่อสัตย์ต่อองค์กร ความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นพนักงานในองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และความรักที่มีต่อองค์กร เพื่อทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

2.6 ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงออกโดยนำความรู้ความสามารถ ความเข้าใจที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น สามารถแนะนำรายการอาหาร ชูดส่งเสริมการขายประจำเดือนได้อย่างถูกต้อง, การทวนรายการอาหารจากคำสั่งซื้อของลูกค้า ตลอดจนการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องเหมาะสม

2.7 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

3. พนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนี หมายถึง พนักงานในร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนีทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและปฏิบัติงานในบริษัทไมเนอร์ฟู้ด

กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน ซึ่งมีเวลาปฏิบัติงานดังนี้ 9.00 - 18.00 , 11.00 - 20.00 , 13.00 - 22.00 น. และมีเวลาพักในเวลา 13.00 น. , 15.00 น. และ 16.00 น. ตามลำดับ โดยทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการ รับฟังคำติชม ข้อเสนอแนะ รับคำสั่งซื้อ ทำอาหารตามคำสั่งซื้อ รวมถึงส่งอาหารตามคำสั่งซื้อจากลูกค้า

4 บริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) หมายถึง บริษัทที่ดำเนินการในธุรกิจประเภทอาหารฟาสต์ฟู้ด ซึ่งประกอบไปด้วย เดอะฟิชช่าคอมปะนี เซเว่นเซ็นส์ ไตร่ควิน ซิลเลอร์ เบเกอร์คิง ซึ่งจะแบ่งเป็น 3 หน่วยงานใหญ่ คือ ประจำสำนักงานใหญ่ ศูนย์บริการรับคำสั่งซื้อ และประจำที่ร้าน

5. การวิเคราะห์เชิงเส้น หมายถึง กระบวนการที่ใช้อธิบายความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรสมมติฐานที่เป็นสาเหตุ หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยมีกระบวนการดังนี้

5.1 ทำการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลการวิจัยที่พบว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตาม และส่งผลต่อตัวแปรอิสระตัวอื่น

5.2 ทำการสร้างแบบจำลอง (Path Diagram) ตามทฤษฎี แนวคิด และผลการวิจัยที่ศึกษามา

5.3 ทำการวิเคราะห์หาค่าประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficients)

5.4 ทำการปรับปรุงรูปแบบจำลอง (Parsimonious Model) ทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางจากแบบจำลองที่ปรับปรุง และทำการปรับปรุงแบบจำลองจนกว่าจะได้รูปแบบที่เป็นจริงเพียงรูปแบบเดียว (Overidentified Model)

6. น้ำหนักความสำคัญ (Bata Weight) หมายถึง ค่าที่บอกให้ทราบว่าน้ำหนักตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวแปรตามมีมากน้อยเพียงใด ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะคำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ (b)

7. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่มีคุณวุฒิปัญญาทึ่ขึ้นไปทางด้านการศึกษาจำนวน 4 ท่าน และนักจิตวิทยาจำนวน 2 ท่าน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาอย่างน้อย 5 ปี ซึ่งเป็นผู้ประเมินแบบสอบถามเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity)

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยบางประการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. มีน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงเส้นที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้

3.1 รางวัลภายในมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านทางความยุติธรรมในองค์กรและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร

3.2 รางวัลภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยผ่านทางความยุติธรรมในองค์กรและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3.3 เป้าหมายในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยผ่านทางความสามารถในการปฏิบัติงาน

3.4 ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

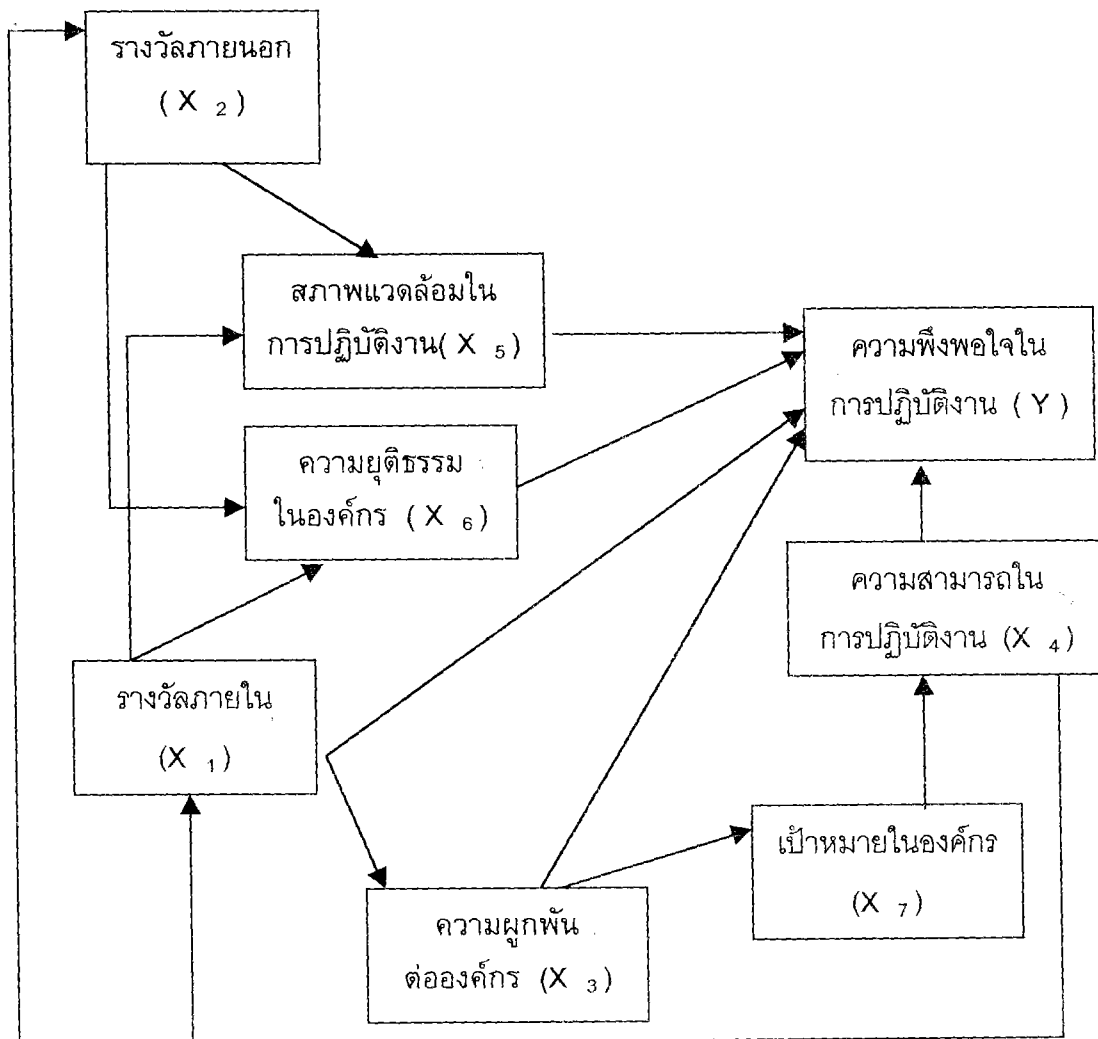
3.5 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.6 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านทางเป้าหมายในองค์กรและความสามารถในการปฏิบัติงาน

3.7 ความสามารถในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านทางรางวัลภายในและรางวัลภายนอก

รูปแบบสมมุติฐานการวิเคราะห์เชิงเส้น

→ อิทธิพลทางตรง



ภาพประกอบ 1 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 วิธีเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.5 การวัดและประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 รางวัลภายใน
 - 2.1.1 ความหมายของรางวัลภายใน
 - 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลภายใน
 - 2.2 รางวัลภายนอก
 - 2.2.1 ความหมายของรางวัลภายนอก
 - 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลภายนอก
 - 2.3 เป้าหมายในองค์กร
 - 2.3.1 ความหมายของเป้าหมายในองค์กร
 - 2.3.2 ปัจจัยในการพิจารณาเป้าหมายในองค์กร
 - 2.3.3 ลักษณะของเป้าหมายในองค์กรที่มีประสิทธิผล
 - 2.3.4 ความสำคัญของเป้าหมายในองค์กร
 - 2.4 ความยุติธรรมในองค์กร
 - 2.4.1 ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร
 - 2.4.2 หลักสำคัญที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรม
 - 2.4.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กร
 - 2.5 ความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.5.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.5.2 คุณลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.6 ความสามารถในการปฏิบัติงาน
 - 2.6.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

2.6.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2.6.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

2.7 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.7.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.7.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.7.3 องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3. รูปแบบการวิเคราะห์เชิงเส้นของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler. 1968)

4. การวิเคราะห์เชิงเส้น

4.1 ความหมายของการวิเคราะห์เชิงเส้น

4.2 ลักษณะของการวิเคราะห์เชิงเส้น

4.3 ข้อตกลงเบื้องต้น

4.4 หลักการวิเคราะห์เชิงเส้น

4.5 รูปแบบแสดงความสัมพันธ์เชิงเส้น

4.6 การสร้างแผนภาพหรือรูปแบบแสดงอิทธิพลทางทฤษฎี

4.7 การสร้างสมการโครงสร้าง

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 ผลงานวิจัยในประเทศ

5.2 ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2522 : 79) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การจงใจให้มนุษย์ปฏิบัติงาน โดยออกมาซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจที่ตนทำงานมากได้เงินมาก บรรยายภาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยเงิน และรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้น เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจปฏิบัติงานมากขึ้น

วีรนาถ มานะกิจ (2533 : 144) ได้ให้ความหมาย " ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน " ว่า คือ ความเพิลิตเพิลิน หรือสภาพของอารมณ์ที่เป็นบวก อันเป็นผลจากการประเมินสิ่งที่บุคคลนั้นประสบมา อย่างไรก็ตาม การกระทบของปฏิกิริยาโต้ตอบของบุคคลหนึ่งที่มีต่องานของเขา จะขึ้นอยู่กับขอบเขตที่งานนั้นจะทำให้เขาได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านกายภาพ และจิตภาพอย่างเต็มที่ เพื่อการดำรงชีวิต และความเป็นอยู่ที่ดี ความขัดแย้งระหว่างงานที่เสนอให้ของบุคคลคนหนึ่งและการคาดหมายของบุคคลเป็นเกณฑ์ของความพอใจหรือไม่พอใจ

สุรเชษฐ์ ธีระมณี (2534 : 100) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ เจตคติที่เป็นบวกต่องานทำให้ผู้ทำงานไม่รู้สึกท้อแท้ หรือหลีกเลี่ยงงาน

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 : 111) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคคล ความพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลถึงขวัญของบุคคลอันเป็นพลังผลักดันต่อการปฏิบัติงานในอนาคต

ชินภัทร ตันศรีสกุล (2537 : 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจจะมีมากหรือน้อยจะต้องขึ้นอยู่กับองค์การในการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งร่างกายและจิตใจมากน้อยเพียงใด ดังนั้นนักบริหารที่ฉลาดจะต้องคำนึงถึงปัจจัยความต้องการต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติ และปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญต่อการที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจ แล้วสนองตอบความต้องการเหล่านี้ให้ครบถ้วน โดยทั้งนี้จะต้องไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

งามพิศ แจ่มประจักษ์ (2539 : 16) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจ สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงานทำให้บุคคลมีความรู้สึกเต็มใจจะปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นได้รับผลตอบแทนมาก

ขึ้นหรือได้รับการตอบสนองตามความต้องการ หรือทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ

วิทยา เพชรรัตน์ (2540 : 19) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ สภาพการปฏิบัติงานที่ดี สบายงาน ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง สามารถปรับปรุงคุณภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และสามารถสนองตอบความจำเป็นขั้นพื้นฐานได้ ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เรวัติ ปัญสมคิด (2541 : 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมรอบข้าง ทั้งตัวบุคคลและผู้ร่วมงาน ลักษณะที่ได้รับมอบหมายและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่าง ๆ กัน ถ้ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากจะก่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะผู้ปฏิบัติงานย่อมอุทิศทั้งแรงกายและแรงใจทุ่มเทสติปัญญาทั้งหมดให้แก่งานมากขึ้น ในทางกลับกันผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจน้อยจะปฏิบัติงานไปเพียงหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยหรือหมดไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 102) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การได้ปฏิบัติงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการปฏิบัติงาน ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งชั่วโมงการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสมได้รับความสะดวกในการไป - กลับ ได้ทำงานกับผู้บังคับบัญชาที่พอใจรวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ

วูม (Vroom . 1964 : 99) กล่าวว่า ทศนคติในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นสามารถทดแทนกันได้ เพราะคำสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler. 1968 : 151 - 179) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ระดับของความสอดคล้องระหว่างความหวังของบุคคลและสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริง ๆ

โยเดอร์ (Yoder. 1968 : 121) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งร่างกายและจิตใจจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางบวกต่อการปฏิบัติ และเมื่อเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วก็จะเต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ในทางตรงกันข้าม หากปัจจัย ต่าง ๆ ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางลบ ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของตนได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งวิธีการตอบสนองความต้องการนั้น ผู้บริหารจะต้องเข้าใจธรรมชาติและพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนที่จะหาวิธีการจูงใจที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในที่สุด

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในธุรกิจปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า ความสำเร็จขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะต้องพยายามโน้มน้าวจิตใจหรือจูงใจให้พนักงานได้มีกำลังใจจนทุ่มเทความสามารถและรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงต้องสร้างความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน การบริหารงานนั้นผู้บริหารต้องศึกษาธรรมชาติของมนุษย์และศึกษาความต้องการของมนุษย์ หากผลการบริหารงานนั้นได้สร้างและสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อเป็นเช่นนั้นก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารงานของหน่วยงาน

มีนักวิชาการและนักจิตวิทยาหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจนได้เสนอทฤษฎีและแนวคิดซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้มากมายหลายทฤษฎี ดังนี้

1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchies of Needs)

มาสโลว์ (Maslow. 1960 : 66 - 67) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้นความต้องการที่เรียกว่า Hierarchy of Needs โดยตระหนักที่ความต้องการในระดับต่าง ๆ ของมนุษย์เป็นจุดสำคัญที่จะต้องศึกษาในการสร้างพลังจูงใจ เพราะเป็นที่ยอมรับกันว่าพฤติกรรมในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ของบุคคล ขึ้นอยู่กับตัวกระตุ้นหรือแรงจูงใจและความต้องการที่มีระดับสูงและได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ โดยมีข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการโดยธรรมชาติ ซึ่งความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการ

ได้ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นในลำดับที่สูงขึ้นเป็นลำดับต่อมาจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีวันสิ้นสุด โดยจะเริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ธรรมชาติของความต้องการในสิ่งที่มีอยู่เดิม พบว่าความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่ เป็นสิ่งจูงใจ

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตามความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ความต้องการของมนุษย์ยังได้แบ่งออกเป็นระดับอีก 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ อากาศ ธาตุ อาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยเพื่อการพักผ่อน และรวมถึงความต้องการทางเพศ เป็นต้น ถ้าหากคนอยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของเขาก็เป็นความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นในขั้นแรกนี้องค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของบุคลากรของตนโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อบุคลากรหรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของชีวิตในการดำรงชีพของแต่ละคนต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี การปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย และอุบัติเหตุ เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจได้แก่ การมีอาชีพการงานที่มั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงาน หรือการพิจารณาเลือกงานใหม่ แต่ถ้าตราบดีเขาไม่ได้รับความต้องการเบื้องต้น คือความต้องการทางด้านร่างกายแล้ว ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างจะมีน้อย ดังจะเห็นได้จากผู้ที่ประกอบอาชีพทุจริตผิดกฎหมาย โจรผู้ร้าย โสเภณี คนเหล่านี้ไม่กลัวกฎหมาย ทั้งนี้ก็เพื่อปากท้องและความอยู่รอดของตนและคนในครอบครัว ดังนั้นในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ เมื่อพนักงานลูกจ้างได้รับความต้องการทางด้านร่างกาย คือ ได้เงินเดือนค่าจ้างเพื่อบำบัดความต้องการเบื้องต้นตามสภาพแล้ว สิ่งที่เขาต้องการต่อไปคือ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ซึ่งจะถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานสำหรับเขา ดังนั้นสิ่งที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของลูกจ้างทุกคนจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงและจัดหาในเขาตามควรแก่สถานภาพ ถ้าคนงานปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกหวั่นไหวถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำอยู่ตลอดเวลาแล้ว งานที่ทำไปก็ขาดซึ่งคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งนั่นย่อมหมายความว่าไม่เป็นผลดีแก่องค์กรแน่นอน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงกว่าก็จะเข้ามาครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บริหารองค์กรและเพื่อนร่วมงาน องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกจ้างได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากร ยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายรวมถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self - Actualization Needs) โดยธรรมชาติแล้วเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้ง 4 ระดับข้างต้นแล้ว โดยที่เขาไม่ต้องกังวลเรื่องปากท้อง ไม่ต้องกังวลเรื่องความปลอดภัย ไม่ต้องกังวลเรื่องความรักจากคนอื่นหรือจากสังคมและไม่ต้องคำนึงถึงเรื่องเกียรติยศชื่อเสียงแล้ว เมื่อนั้นมนุษย์ก็จะปฏิบัติงานเพื่องาน ตอนนั้นมนุษย์อยากจะรู้ว่าตนมีศักยภาพสักแค่ไหนแล้วเขาจะพยายามพัฒนาศักยภาพของเขาไปสู่จุดสูงสุด ถ้าจะเรียนหนังสือก็ไม่ได้เรียนเพราะเกียรติยศชื่อเสียงหรืออย่างอื่น แต่เรียนเพราะสนใจรักที่จะเรียน เรียนให้ดีที่สุดความสามารถที่ตนมีอยู่ หรือในการปฏิบัติงานก็เช่นเดียวกันไม่ใช่ทำงานเพื่ออะไรแต่ปฏิบัติงานเพื่องานทำเพราะสนใจรักที่จะทำ ทำเพราะต้องการได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

จากลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้นดังกล่าว ต่อมาได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจนี้ให้ทันสมัยขึ้น โดยได้ขยายลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จาก 5 ขั้นออกไปเป็น 7 ขั้นสองขั้นที่ขยายออกไป ได้แก่ ขั้นที่ 6 เป็นความต้องการรู้และเข้าใจและขั้นที่ 7 เป็นความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ ความประทับใจในความงาม ความต้องการ ตั้งแต่ระดับที่ 6 - 7 นี้ เป็นความต้องการที่มุ่งยึดความเป็นค่านิยมเป็นหลักในลักษณะของนามธรรมซึ่งในทางพุทธ

ศาสนา เรียกว่า ชั้นปรมาตม เป็นความรู้สึกในขั้นที่เป็นอีกมิติหนึ่งต่างหาก หนทางที่จะไปให้ถึงความต้องการระดับสูงสุดนี้ต้องอาศัยการทำสมาธิ หรือวิปัสสนาเป็นลำดับขั้นตามต้องการ

1.2.2 ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ - ปัจจัยค้ำจุน (Motivators Factors and Hygiene Factors)

เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกันคือ ปัจจัยบำรุงรักษา (Motivation Maintenance Theory) และปัจจัยค้ำจุน (Motivation Hygiene Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นอันมากซึ่งทฤษฎีความต้องการของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1966 : 113 - 117) ได้ศึกษาเพิ่มเติมจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของมาสโลว์ (Maslow. 1960 : 66 - 67) โดยมุ่งเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติแตกต่างกันไปในลักษณะ จึงให้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Two Factor Theory of Motivation) โดยมีสมมติฐานว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทําจะเป็นสิ่งจูงใจในงานที่ทําจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการปฏิบัติ มี 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หรือเรียกว่า ปัจจัยกระตุ้น คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ปัจจัยกลุ่มนี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับธรรมชาติของงานหรือเนื้อหาของงาน (Job Content) และรางวัลตอบแทนอันเป็นผลโดยตรงจากการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังได้พบว่าถ้าบุคคลถูกให้ด้วยปัจจัยเหล่านี้เพียงอย่างเดียวจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และถ้าหากไม่ได้รับปัจจัยเหล่านี้ หรือได้รับน้อย ไม่เพียงพอ จะมีผลทำให้ลดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลง ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาปฏิบัติงานสำเร็จ มีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ หรือการที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น สิ่งที่เป็นนั้นก็คือนั้นงานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่งคือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะปฏิบัติงานนั้น

1.2 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้นและบุคคลที่มีความรู้ความสามารถได้รับการพัฒนาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นซึ่งบุคคลแต่ละคนจะได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ (Esteemed) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรู้สึกรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง หรือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ลักษณะของงาน (The Work Itself) หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ใช้คำจุนหรือนำารรักษาจิตใจของบุคคลให้ปฏิบัติงานหรือเป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ หากไม่มีปัจจัยนี้หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะส่งผลให้บุคคลในองค์กรนั้นเกิดความไม่ชอบในงาน ปัจจัยคำจุนประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายการบริหารงาน การมอบหมายงานและการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการบริหาร

2.2 สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน (Working condition) หมายถึง สภาพที่ทำงานหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ

ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมถึงปริมาณที่ได้รับมอบหมาย

2.3 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อคุณค่าของงานที่รับผิดชอบ ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

2.4 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

2.5 เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือน หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.6 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์กร

2.7 การนิเทศ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือการทำงานอิสระก็ตาม

2.8 สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

นอกจากนี้เฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1966 : 113 - 117) ยังได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงาน มี 2 ประเภท คือ

1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน (Job content) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ต้องกระทำหรือเป็นผลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานจริง ๆ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จ ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ เป็นต้น

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Job Context) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับลักษณะงานหรือไม่เป็นผลเกี่ยวข้องกับเนื้อหาโดยตรง ส่วนใหญ่จะเกิดกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน วิธีการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัท สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สถานภาพ ความมั่นคง ชีวิตส่วนตัว เป็นต้น

จากปัจจัยลักษณะงานทั้ง 2 ประเภท สรุปว่า ลักษณะของงานหรือเนื้อหาของงานจริง ๆ นั้น เป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางด้านให้ประโยชน์ตนเองในการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งล่อใจในทางบวก ส่วนปัจจัยที่ไม่ใช่เนื้อหาของงานจริง ๆ นั้น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานดังกล่าวได้ การตอบสนองปัจจัยเหล่านี้จะเป็นเพียงการตอบสนองไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจเท่านั้น จึงถือว่าเป็นสิ่งล่อใจทางลบ

2. ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพเป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีส่วนในการกำหนดความพึงพอใจของคนด้วย ในกรณีนี้ถ้าวิเคราะห์คนโดยถือความสนใจต่อการปฏิบัติงานของเขาเป็นหลักแล้ว จะแบ่งออกเป็น 2 พวก ดังนี้

2.1 พวกที่เน้นความสนใจให้กับงานโดยตรง (Motivation Seekers) เป็นพวกที่ต้องการงานที่ดีที่สุด โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ มากนักและต้องการตอบสนองด้วยเนื้อหาของงานจริง ๆ

2.2 พวกที่เน้นความสนใจต่อสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน (Maintenance Seekers) พวกนี้จะมีความพึงพอใจกับสถานที่ที่สะดวกสบาย สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวที่น่าพอใจ ซึ่งเป็นพวกที่ต้องการตอบสนองความต้องการด้วยปัจจัยที่ไม่ใช่เนื้อหาของงานจริง ๆ

ตามทัศนะของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1966 : 113 - 117) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นย่อมจะเป็นปัจจัยที่จูงใจแต่ละบุคคล และมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำ แต่การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่บุคคลแต่อย่างใด ส่วนปัจจัยคำจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อการไม่พอใจในการปฏิบัติงานที่ทำและช่วยให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่าง ๆ

โซลิมอน (วุฒินนท์ วิมลศิลป์ . 2533 : 14 ; อ้างอิงจาก Solimon. 1970. *Motivation at Work* .) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยไว้ดังนี้

1. ความพอใจและความไม่พอใจไม่ใช่สิ่งตรงข้ามกัน แต่เป็นสิ่งที่ต่อเนื่องของสิ่งที่แยกจากกันและคู่กันไป

2. สิ่งตรงข้ามกับความพอใจ (Job Satisfaction) คือ การไม่มีความพอใจในการปฏิบัติงาน (No Job Satisfaction) ไม่ใช่ความไม่พอใจ (Job Dissatisfaction) และสิ่งตรงข้ามกับความไม่พอใจ (Job Dissatisfaction) คือการไม่มีความพอใจในการปฏิบัติงาน (No Job Satisfaction) ไม่ใช่ความพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)

3. ความพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ถูกกำหนดโดยความรู้สึกของคนที่มีต่อเนื้อหางานที่เขาทำ

4. ความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน (Job Dissatisfaction) ถูกกำหนดโดยความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเขา

ในขณะเดียวกัน คิง , วอเตอร์ และโรช (วุฒินนท์ วิมลศิลป์ . 2533 : 14 ; อ้างอิงจาก King , Water and Roach .*Human Resource Management* .) ได้ให้ทรรศนะต่าง ๆ เกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยดังนี้

1. ตัวแปรปัจจัยภายใน (Intrinsic Variables) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivators) ทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน และตัวแปรปัจจัยภายนอก (Extrinsic Variables) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygienes) ทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าความพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายนอกทั้งหมดรวมกัน และตัวแปรปัจจัยภายนอกทั้งหมดรวมกัน ทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกัน

3. ตัวแปรปัจจัยภายในแต่ละตัวทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน และในทางตรงกันข้ามตัวแปรปัจจัยภายนอกแต่ละตัวทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าความพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ตัวแปรปัจจัยภายในทุกตัวรวมกัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าตัวแปรปัจจัยภายนอกบางตัว และในทางตรงกันข้ามตัวแปรปัจจัยภายนอกทุกตัวรวมกัน ย่อมทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายในบางตัว

1.2.3 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y นี้เป็นผลงานของแมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960 : 33 - 34) สรุปได้ดังนี้

1. ทฤษฎี X ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนตามทฤษฎี X ว่า คนมีลักษณะที่ไม่ดีดังนี้ คือ

1.1 คนโดยทั่ว ๆ ไปไม่ต้องการการปฏิบัติงาน ถ้ามีโอกาสหลีกเลี่ยง บิดพริ้วได้จะทำทันที เพื่อคนจะได้ไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

1.2 คนไม่ชอบการปฏิบัติงานถ้าจะให้ปฏิบัติงานต้องมีการบังคับควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด มีรางวัลทำดี และทำโทษถ้าคนไม่ปฏิบัติงาน

1.3 โดยทั่ว ๆ ไปคนจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน แต่อยากมีความมั่นคง

กล่าวโดยสรุปแล้วทฤษฎี X เป็นทฤษฎีที่มองคนในแง่ร้าย และคิดว่าคนมีความต้องการด้านร่างกายแต่เพียงอย่างเดียว ไม่มีความต้องการสูง ๆ ขึ้นไป ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเต็มไปด้วยการบังคับ ควบคุม ลงโทษ มากกว่าการที่จะจูงใจให้คนมองเป้าหมายอันสูงส่งทางสังคมหรือความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

2. ทฤษฎี Y เป็นแนวคิดสมัยใหม่ ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนในแง่ตรงกันข้ามกับทฤษฎี X คือ

2.1 โดยทั่ว ๆ ไปเชื่อว่าคนจะคอยหลีกเลี่ยงงานอยู่ตลอดเวลา เพราะถ้าเขาได้ปฏิบัติงานที่ชอบ ร่วมทำงานกับคนที่ถูกใจ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม คนเราก็จะปรารถนาที่จะทำ แต่ถ้างานใดที่ต้องทำเพราะถูกบังคับ ควบคุม คนอาจจะไม่ยอมปฏิบัติงานนั้น ๆ ก็ได้

2.2 การควบคุมบังคับบัญชา บทลงโทษใด ๆ ไม่ใช่มาตรการวิธีที่ดีในการปฏิบัติงานของมนุษย์ ทางที่ดีควรเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานที่เขาชอบ ให้รู้จักรับผิดชอบในงานของเขาเอง ซึ่งจะทำให้เขาเกิดความพอใจและสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้

2.3 การที่กล่าวว่าคนชอบรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน แต่ชอบความมั่นคง ส่วนตัวนั้นเป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์เก่า ๆ มากกว่า ลักษณะของคนไม่ได้มีคุณสมบัติดังกล่าวเพียงอย่างเดียว เพราะถ้าได้มีการจัดการบริหารที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการแล้วคนก็อยากปฏิบัติงานและอยากมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎี Y นี้เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานขององค์การจะประสบความสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและการมีโอกาใช้ความรู้ความสามารถของบุคคลในองค์การ โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

1.2.4 ทฤษฎีของไมเออร์ (Myers, 1964 : 73 - 78)

ทฤษฎีนี้เป็นกลุ่มนักวิจัยที่บริษัทเท็กซัส (Texas Company) ได้มีการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยได้ศึกษาและสัมภาษณ์พนักงานทุกระดับจากการศึกษาสรุปได้ว่า การจูงใจจะมาจากความท้าทายของงาน เช่น ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยจูงใจนำไปสู่ความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษา ซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็พอใจหรือเฉย ๆ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน สิ่งต่าง ๆ นี้ ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน นโยบายของหน่วยงาน สวัสดิการ และการยอมรับในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นการบริหารงานเกี่ยวกับพนักงาน จึงควรให้การตอบสนองสิ่งดังกล่าวแก่ทุกคน

นอกจากนี้แล้วยังพอสรุปทฤษฎีได้ดังต่อไปนี้

1. อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คำตอบคืองานที่มีความท้าทายที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าของงานและการให้การยอมรับนับถือ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ก่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อไรพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ คำตอบ คือ เมื่อเกิดความรู้สึกว่าความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไป มีความผิดปกติต่อสภาพแวดล้อมของเขา

1.2.5 ทฤษฎีความคิดของคูเปอร์ (Cooper. 1961 : 102)

ตามทฤษฎีนี้ถือว่า ความต้องการในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างล่างเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้น ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามทฤษฎีแบ่งออกเป็น 7 อย่าง คือ

1. ปฏิบัติงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการปฏิบัติงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
5. สภาพการปฏิบัติงานที่ดีรวมทั้งชั่วโมงการปฏิบัติงานและสถานที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครอง

และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

1.2.6 ทฤษฎีความคิดของบาร์นาร์ด (Barnard. 1972 : 142 - 149)

กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งมีอำนาจมากกว่าเดิม
3. สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัตถุสิ่งของต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคลากรให้อยู่ในสภาพที่พอใจทุกคน
4. ความดึงดูดใจในทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
5. การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ตรงกับวิธีที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัยและตรงกับทัศนคติของบุคลากร
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากรเพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการปฏิบัติงาน

1.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานหนึ่ง ๆ ให้สำเร็จ การที่บุคคลในองค์การจะเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์การนั้นมีอยู่ ถ้าองค์การมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคลากรในองค์การนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก การจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้เกิดความรู้สึกผูกพันอยู่กับองค์กร อยากทำงานโดยทุ่มเทและเสียสละเพื่อองค์กร การจูงใจจะเกิดได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจเป็นเครื่องชักนำ ดังมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

เสถียร เหลืองอร่าม (2522 : 65-66) กล่าวถึงปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า งานมีส่วนสร้างความพึงพอใจอยู่ 2 ทางคือ

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในการปฏิบัติงานก็ต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คู่กับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกรปรกใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายแม้ว่ารายได้จะต่ำก็ตาม
3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งแวดล้อมอื่นจะไม่ค่อยดีเช่น ค่าจ้างหรือสภาพการปฏิบัติงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนที่ดี ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อยเพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรม และเป็นกันเองแล้ว คนงานก็สบายใจ
5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคงคนงานก็ตั้งใจที่จะทำเพื่อที่จะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่พึ่งได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานก็จะไม่สบายใจ
6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาว หรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากเขาเห็นว่าเมื่อไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้วเขาก็อาจจะไม่พอใจทำงานนี้ได้
7. ประชาธิปไตยในงาน คนปฏิบัติงานย่อมไม่ชอบกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือด้วยซ้ำ เพราะทำให้เขารู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน
8. ความเป็นระเบียบ หมายถึง องค์ประกอบที่มีระเบียบคงเส้นคงวา ทุกคนต้องปฏิบัติงาน ตามระเบียบที่วางไว้ ผิดก็ถูกทำโทษ ทำดีก็ได้รับคำชม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมปฏิบัติงานในทิศทางที่พึงประสงค์

9. สิ่งแวดล้อม เช่น สี แสง ไฟ ความร้อน ความเย็น และความชื้นของที่ทำงานก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้เหมือนกัน

ล็อก (Lock. 1976 : 1300 - 1302) ได้สรุปถึงองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้แนวทางหนึ่งดังนี้

1. ลักษณะงาน จะเป็นองค์ประกอบอันแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็就会有ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงเป็นนายทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นอกจากนั้นงานก็จะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็จะพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล

2. ค่าจ้างแรงงาน เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นอย่างใดที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนั้นการจ่ายค่าแรงต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน วิธีจ่ายค่าแรงก็จะเป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเป็นรายเดือน รายปี หรือจ่ายเหมาเป็นรายวัน หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง องค์ประกอบอีกประการหนึ่งก็คือโอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรได้รับการยกย่องชมเชย และประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ผู้บริหารควรจะสนับสนุนบุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงาน หรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ผลประโยชน์ดังกล่าวได้แก่ การได้บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การให้หยุดพักผ่อนประจำปีและการให้โบนัสประจำปี

6. สภาพการปฏิบัติงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง จัดสภาพในห้องทำงาน ที่ตั้งของ

องค์กรหรือโรงงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการหยุดพักพักในระหว่างการปฏิบัติงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์ อย่างไร และเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถพึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานไปด้วย

9. องค์กรและการจัดการหรือการบริหารนโยบายการจัดการหรือการบริหารภายใน องค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้

กิลเมอร์ (Gilmer, 1967 : 380 – 384) ได้สรุปถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งชายและหญิงมักมีความรู้สึกว่า ความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (Opportunity for Advanement) การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสนี้จากความสามารถในการปฏิบัติงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ชายจะมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) เป็นความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการดำเนินงานขององค์กร องค์ประกอบนี้ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการสูงกว่าผู้ที่อายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wage) หรือรายได้และโอกาสในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะจัดอันดับค่าจ้างไว้อันดับเกือบสูงสุด แต่ยังคงให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้า สำหรับในโรงงาน จะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับคนงานมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่ถนัดหรือตามความสามารถจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานได้ ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่ถ้าหากการบังคับบัญชาไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) องค์ประกอบนี้ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับ ถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ - ส่ง ข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการปฏิบัติงาน (Working condition) ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการปฏิบัติงาน สภาพการปฏิบัติงานนี้มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

บาร์นาร์ด (Barnard. 1968 : 142 - 149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสิ่งตอบแทนที่ให้ในรูปของวัตถุ

2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (Personal Non - Material Opportunities) หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียง ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัวหรือโอกาสที่ได้รับตำแหน่งอื่น ๆ

3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพวัสดุ - อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสภาพที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการปฏิบัติงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง การที่หน่วยงานสนองความต้องการในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ พยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น และการแสดงความภาคภูมิใจกับหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่อง การยอมรับนับถือ ซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจร่วมกันหน่วยงาน

6. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานโดยปรับสภาพการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaption of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับปรุงวิธีทำงานให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมงานทุกชนิด ช่วยให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร (The Condition of Communication) หมายถึง ความพอใจของบุคคล ที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตรรู้จักกันอย่างกว้างขวางสนิทสนม กลมเกลียวร่วมมือกันอย่างดีในการปฏิบัติงาน

โกเซลลีและบราวน์ (Ghiselli and Brown. 1955 : 130) เห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ

2. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

3. อายุ มีทั้งส่วนสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ ถ้าผู้ปฏิบัติงานพอใจก็จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานดีขึ้น ลดอัตราการลาออก และผลงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5. คุณภาพของการปกครอง บังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานและเพิ่มผลผลิต ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกว่ามีปัญหาต่าง ๆ ที่เขาประสบได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา จะเกิดความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ฮาร์เรล (Harrell . 1972 : 457 - 463) กล่าวว่าปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ผิดชอบ อายุ เวลาในการปฏิบัติงาน การศึกษา เซอร์วิสเซส บุคลิกภาพ เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the job) ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ปฏิบัติงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

ฟอลโลน (อัชรี จิตต์ภักดี. 2536: 13 ; อ้างอิงจาก Faldone. 1976 : 346 – 348. *Personal Factors in Organizational.*) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่

1. สัมพันธภาพ ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้นิเทศงาน
2. สิ่งจูงใจในภายใน ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสที่จะได้พัฒนาทักษะต่าง ๆ
3. สิ่งจูงใจภายนอกได้แก่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงาน และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ
4. นโยบายเกี่ยวกับการบริหารงาน ได้แก่ นโยบายของโรงพยาบาล การยอมรับนับถือ

1.4 การเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ถ้าหน่วยงานใดมีการจูงใจดีหน่วยงานนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจมากด้วย กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 332) ได้เสนอแนะวิธีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเน้นถึงการตอบสนองความต้องการของบุคคลในหน่วยงานที่พึงจะมี ดังนั้นผู้บริหารจึงพึงมีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นดังต่อไปนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดงานได้ถูกต้องเหมาะสม
2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน

3. การมอบหมายงานจะต้องชัดเจน
4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน
5. ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
6. จัดงานที่ทำหาย และริเริ่มงานใหม่ ๆ ให้ทำเสมอ
7. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอนและมีระยะเวลานานพอสมควร เพื่อเป็นการลด

ความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน

8. ส่งเสริมให้มีสภาพการปฏิบัติงานที่ดี
9. บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม
10. ให้ทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ
14. จัดสวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กร

ดังนั้นการสร้างสภาพพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น ผู้บริหารควรจัดให้มีระบบการบริหารที่เป็นธรรมและมีมาตรฐาน ทำให้ทุกคนมีโอกาสได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลให้เสมอภาคกันและส่งเสริมให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ หากสภาพจูงใจในการปฏิบัติงานลดลง ความพึงพอใจในก็จะลดลงด้วย

เมื่อสร้างสภาพพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในหน่วยงานแล้ว กิตติมา ปรีดีติลล (2529 : 33) ยังเสนอวิธีประเมินผลสัมฤทธิ์ไว้ด้วยว่า ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะแสดงพฤติกรรมออกมาให้เห็น ได้ดังนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยัน ติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องเสียหายก็พยายามแก้ไข หรือรีบชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว ยอมเสียสละเวลา และความสุภาพส่วนตัวเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ต้องชักชวนหรือขอร้อง
3. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า
4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ได้มาทำงานและอยู่ร่วมกับ

เพื่อนฝูง

1.5 การวัดและประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Measuring Job Satisfaction)

ในการบริหารงานของผู้บริหารจะต้องรับรู้ความรู้สึกของพนักงานผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอว่าขณะนี้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงาน ฉะนั้นจึงควรมีการวัดและประเมิน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การวัดความพึงพอใจควรวัดเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของความพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติ

งาน

4. เพื่อต้องการทราบข้อเสนอแนะและการแก้ไขเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

จากการมองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหลาย ๆ แง่ทำให้วิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถทำได้หลายวิธี ตามนิยามศัพท์และตามจุดมุ่งหมายของการวัด ซึ่งจากการวิจัยที่ผ่านมาจะวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้จากทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานเท่านั้น มีผลการวิจัยน้อยมากที่วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากพฤติกรรม

ดังนั้นเครื่องมือที่สร้างขึ้นจึงมักจะเห็นเครื่องมือที่ใช้วิธีให้พนักงานได้ตอบคำถามหรือได้แสดงทัศนคติ เครื่องมือวัดจึงสามารถแบ่งลักษณะการวัดได้เป็นการวัดในเชิงปรนัย (Objective Approach) การวัดที่มีคำถามและคำตอบให้เลือก โดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึก ซึ่งถือว่าการวัดด้วยวิธีนี้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ส่วนลักษณะการวัดอีกอย่างหนึ่ง คือการวัดในเชิงอัตนัย (Subjective Approach) การวัดแบบนี้เป็นการวัดที่ให้ผู้ตอบ ให้ข้อมูลด้วยคำพูดหรือข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์ หรือคำถามปลายเปิดให้ตอบโดยอิสระ ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ เครื่องมือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมักจะวัดในเชิงอัตนัย เพราะการวัดทัศนคตินั้นควรเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้มีโอกาสให้ข้อมูลมากที่สุด ซึ่งบางทีอาจจะจะเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยไม่คาดคิดก็ได้ อย่างไรก็ตามเครื่องมือเหล่านั้นก็ควรจะต้องมีความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ที่จะตรวจสอบได้ด้วย จากการศึกษาผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าเครื่องมือที่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมมักใช้ในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires Technique)

เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่นักวิจัย โดยมีคำถามมาให้แล้วให้ผู้ตอบให้ความคิดเห็น แบ่งเป็น

1.1 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้ของ เทอร์สตัน (วิชัย แหวนเพชร . 2543 : 123 - 126 ; อ้างอิงจาก Thurstone. 1931: *The Management of People at work.*) โดยมีมาตรการให้น้ำหนักความคิดเห็นเรียงจากความพึงพอใจมากที่สุด (Extremely favorable) ไปจนถึงไม่พอใจมากที่สุด (Extremely unfavorable) โดยใช้คะแนนเรียงจาก 11 ไปจนถึง 1 ระดับวิธีนี้นั้นไม่ได้ใช้มากนัก ดังตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจโดยวิธีเทอร์สโตน (Thurstone)

1. ข้าพเจ้าคิดว่า บริษัทนี้ปฏิบัติต่อพนักงานดีกว่าบริษัทอื่น ๆ

11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
พอใจมากที่สุด						ไม่พอใจมากที่สุด				

2. พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้า เมื่อมีความสามารถ

11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
พอใจมากที่สุด						ไม่พอใจมากที่สุด				

1.2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจโดยใช้วิธีของลิเคิร์ต (วิชัย แหวนเพชร .

2543 : 123 - 126 ; อ้างอิงจาก Likert .1932 ; *Measuring Job Satisfaction*)

โดยใช้ข้อความในการถามทั้งทางบวกและทางลบ แล้วให้พนักงานตอบว่า เขาเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย มาตราการที่ใช้จะเรียงลำดับดังนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้คะแนนเรียงลำดับ คือ 5 4 3 2 1

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดความพึงพอใจโดยใช้วิธีของลิเคิร์ต (Likert)

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย
1.	บริษัทนี้ปฏิบัติต่อพนักงาน ดีกว่าบริษัทอื่น.....					
2.	พนักงานไม่มีโอกาสก้าวหน้า แม้จะมีความสามารถ.....					

1.3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้วิธี Job Description Index หรือตัวย่อว่า JDI โดยสมิธ , เด็นดอลล์ และฮูลิน (พรณราย ทรัพย์ะประภา. 2529 : 84 ; อ้างอิงจาก Smith , Kendall and Hulin.1975 : 230 . *Job Satisfaction*

Technique.) โดยจะมีสาระเกี่ยวกับการบังคับบัญชา การเงิน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น วิธีการนี้ทำให้ง่ายต่อพนักงานที่จะทำความเข้าใจและทดสอบประเมินเองได้ พนักงานจะนึกถึงงานที่ปฏิบัติอยู่ แล้วตอบในข้อความที่อธิบายงานไว้ โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายดังนี้

ทำเครื่องหมาย / เมื่อข้อความหมายตรงกับงานของผู้ตอบ

ทำเครื่องหมาย X เมื่อข้อความไม่ตรงกับงาน

ทำเครื่องหมาย ? เมื่อข้อความนั้นไม่สามารถตอบได้

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยวิธี JDI

1. งานที่ทำปัจจุบัน

.....เป็นงานประจำ
น่าพอใจ
ดี
ตรงกับสายงาน

2. ผู้บริหารหรือผู้นำ

.....ชมเชยให้กำลังใจ
เอาใจยาก / ดื้อรั้น
ไม่น่าพอใจ

3. เพื่อนร่วมงาน

.....พูดมาก
เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
ขี้เกียจ
น่าสนใจดี

4. การเลื่อนตำแหน่ง

.....เลื่อนตามความสามารถ
เลื่อนตามวุฒิ / อายุ
มีโอกาสก้าวหน้า
ไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง

5. ค่าจ้างแรงงาน

.....เหมาะสมแล้ว
น้อยกว่าที่ต้องการ
ควรปรับปรุง

1.4 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยวิธี Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

ไวส์ , เดวิส และโลฟควิสต์ (วิชัย แหวนเพชร. 2543 ; อ้างอิงจาก Weise , Davis and Lofquist . 1967 : 750 . *Job Satisfaction of Minnesota College Administrators*) โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจากปัจจัยต่างๆ 20 ด้าน แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ แบบสั้น และแบบยาว ซึ่งแบบสั้น (The Short - Form) ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ และใช้วิธีการให้เลือกตอบประเภทมาตรวัดแบบลำดับขั้นการจัดค่า 5 อันดับ ส่วนแบบยาว (The Long Fore) ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 100 ข้อ ซึ่งได้จากการแบ่งปัจจัยต่าง ๆ 20 ด้าน แบ่งออกเป็น 5 ข้อย่อยในแต่ละด้าน และใช้วิธีเลือกตอบประเภทมาตรวัดแบบลำดับขั้นการจัดค่า 5 อันดับ เป็นพอใจมาก พอใจ เฉย ๆ ไม่พอใจ และไม่พอใจมาก โดยกำหนดคะแนนเป็น 5 4 3 2 1 คะแนน แบบวัด MSQ จะมีตัวแปร 20 ด้านดังนี้

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 1. ความสามารถ | 2. ความสำเร็จ |
| 3. กิจกรรม | 4. ความก้าวหน้า |
| 5. อำนาจหน้าที่ | 6. นโยบายขององค์กร |
| 7. ผลตอบแทน | 8. เพื่อนร่วมงาน |
| 9. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | 10. ความเป็นอิสระ |
| 11. ขวัญ | 12. การยกย่อง |
| 13. ความรับผิดชอบ | 14. ความมั่นคง |
| 15. การบริหารทางสังคม | 16. ฐานะทางสังคม |
| 17. การบริหารและบังคับบัญชา | 18. มนุษย์สัมพันธ์การบริหาร |
| 19. ความยืดหยุ่นและหลากหลาย | 20. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน |

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ MSQ

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.	งานทำอยู่ตลอดเวลา.....					
2.	มีโอกาสดำเนินงานตามลำพัง.....					
3.	โอกาสที่จะทำสิ่งที่แตกต่างได้ บางครั้งบางคราว.....					
4.	การบริหารของผู้บังคับบัญชา.....					
5.	โอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน.....					
6.	ค่าตอบแทนที่ได้.....					
7.	โอกาสที่จะตัดสินใจในงาน.....					
8.	โอกาสที่จะเป็นสำคัญในกลุ่ม.....					

1.5 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้แบบ Face

scale

เป็นการสร้างขึ้นโดยวิธีการง่าย ๆ คือ สร้างภายในหน้าคนออกมา 6 รูป แสดงสีหน้า จาก พอใจมากที่สุด ไปจนถึงไม่พอใจ โดยผู้ตอบจะตอบคำถามเกี่ยวกับด้าน ด้งาน การจ่ายเงิน การบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า และเพื่อนร่วมงาน โดยเลือกว่า ใบหน้ารูปใดตรงกับความรู้สึกของเขา

2. การสัมภาษณ์ (Interview Technique)

โดยปกติแล้วการสัมภาษณ์ หมายถึง การพูดคุยสนทนาเพื่อให้ทราบข้อมูล หลาย ๆ อย่าง และสามารถประเมินผู้ถูกสัมภาษณ์ได้จากบุคลิกลักษณะ ท่วงทีวาจา น้ำเสียง การแสดงตัว กริยา ฯลฯ ซึ่ง เฮร์ซเบิร์ก (Herzber. 1966 : 113 - 117) ได้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ในการวัดความพึงพอใจที่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์นึกถึงเหตุการณ์ที่เป็นวิกฤต (Critical Incident Interview technique) ที่เขาพอใจและไม่พอใจ แล้วนำมาสรุปใน ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเขา

อย่างไรก็ตามวิธีการสัมภาษณ์มักจะได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าขาดความเที่ยงตรง เพราะวัดแต่ละครั้งอาจได้ข้อมูลที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผลที่ได้นั้น ไม่มีความ

แน่นอน นอกจากนั้นอารมณ์ของผู้วัดและผู้ตอบเองก็อาจจะตอบเพราะอิทธิพลของกลไกป้องกันตนเองทางจิต (Mental Defence Mechanism) เพื่อให้ตัวเองดูดี ซึ่งจะทำให้การสัมภาษณ์เพื่อให้มั่นใจในข้อมูลที่ได้อาจใช้การสัมภาษณ์อย่างอิสระ อย่างมีแบบแผนหรือแบบที่เป็นมาตรฐานแล้วแต่ความเหมาะสมในแต่ละเรื่องแต่ละสถานการณ์

3. เทคนิคการใช้ภาพ (Pictorial Technique)

เป็นวิธีการที่ใช้ภาพ รูปถ่าย หรือภาพไม่ชัด เพื่อเป็นตัวกระตุ้นทัศนคติและความรู้สึก ที่ซ่อนเร้นในความนึกคิดหรือจิตใต้สำนึก (Unconscious) วิธีการนี้ได้มาจากการบวนการทางจิตวิทยาคลินิกที่ไชวีนิจัยผู้ป่วย ดังเช่นเมอร์เรย์ (Murray. 1938 : 117-118) ผู้ซึ่งใช้วิธีการนี้ด้วยแบบสอบถามที่ชื่อ The Matic Apperception Test (TAT) เพื่อสำรวจความต้องการคนไข้ของเขาและสร้างเป็นทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งภายหลังแมคเคลแลนด์ (McClelland. 1962 : 450 - 452) ก็ใช้แบบสอบถามนี้เพื่อวัดแรงจูงใจ โดยกำหนดภาพมาให้แล้วให้ผู้ตอบบรรยายเรื่อง ซึ่งจะวัดจากการบรรยายว่าผู้ตอบมีแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ใฝ่สัมพันธ หรือใฝ่สำเร็จแค่ไหน อย่างไรก็ตามวิธีนี้ก็มักได้รับการโต้แย้งอยู่เสมอ

4. อื่น ๆ เช่น เทคนิคการจัดลำดับชั้น (Rank Order Studies)

จะให้ผู้ตอบจัดลำดับความพึงพอใจ โดยเริ่มจากสิ่งที่สำคัญที่สุดทำให้เกิดความพอใจ แล้วก็จัดเรียงลำดับชั้นตามความคิดเห็นของผู้ตอบ อย่างไรก็ตามวิธีการนี้ก็ได้รับการวิจารณ์ว่าเทคนิคการวางลำดับขององค์ประกอบในแบบสอบถามและให้ผู้ตอบอ่านองค์ประกอบต่าง ๆ ก่อนนั้น มีผลให้เกิดความคลาดเคลื่อน เพราะผู้ตอบมักจะเลือกองค์ประกอบที่จัดให้อยู่ก่อน ๆ และองค์ประกอบหลัง ๆ เป็นองค์ประกอบอันดับต้น ๆ นอกจากนั้นยังมีเทคนิคการบังคับเลือกให้ข้อมูลที่ต้องการ ให้ผู้ตอบเลือกกระหว่างประโยคทดสอบข้อมูลที่ให้มา ประโยคที่ถูกเลือกจะเป็นตัวชี้ถึงทิศทางทัศนคติของผู้ตอบทางอ้อม ซึ่งสามารถโยงไปถึงความรู้สึกที่แท้จริงได้

อย่างไรก็ตามวิธีนี้มีค่าความเชื่อมั่น และความตรง ค่อนข้างต่ำ วิธีการสร้างประโยคให้สมบูรณ์ โดยใช้ถ้อยคำ หรือประโยคที่สร้างขึ้นมาอย่างไม่สมบูรณ์เป็นตัวกระตุ้น เช่น หัวหน้าห้องของฉัน.....เงินเดือนของฉัน.....หรือการจะให้ผู้ตอบเขียนเรียงความภายใต้หัวข้อที่ให้มา จากนั้นก็นำบทเรียงมาวิเคราะห์ วิธีนี้เหมาะในการศึกษาเปรียบเทียบ แต่ไม่เหมาะในการวัดระดับนัยสำคัญ เทคนิคการวัดต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีปัจจัยจำกัดแตกต่างกัน ในการวัดความพึงพอใจแต่ละครั้ง ผู้วัดสามารถเลือกแต่ละวิธีหรือเลือกหลาย ๆ วิธี เพื่อเสริมกันได้ ซึ่งหากผู้วิจัยเข้าใจวิธีการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ข้อดีข้อเสีย ก็จะสามารถเลือกสรรเครื่องมือและวิธีการวัดที่จะนำมาใช้ในการวิจัยในแต่ละครั้งได้อย่างเหมาะสม และยังสามารถวิจารณ์การวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งได้เป็นอย่างดี

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 รางวัลภายใน

2.1.1 ความหมายของรางวัลภายใน

อัลเดรก และ บริฟ (Aldag and Brief . 1981 : 53 -54) ได้ให้ความหมายของรางวัลภายใน (intrinsic rewards) คือ เป็นรางวัลที่จะได้รับโดยตรงจากการปฏิบัติงานเป็นปกติประจำของตน ซึ่งทำให้เห็นได้ว่างานแต่ละงานจะได้รับรางวัลไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งการปฏิบัติงานในขั้นที่ต้องทำท่าย รับผิดชอบ และมีความหมาย จะได้รับรางวัลมากกว่าคณงานซึ่งปฏิบัติที่ประจำ

พอร์เตอร์ และ ลอร์เลอร์ (Porter and Lawler. 1968 : 151 - 79) ได้ให้ความหมายรางวัลภายใน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตัวของเราเองที่เราเป็นผู้ให้แก่ตัวของเราเอง เช่น ความรู้สึกต่อความสำเร็จของงานจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถเอาชนะต่อความยุ่งยากต่าง ๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จ ทำให้เรามีความภาคภูมิใจและมีความมั่นใจมีความสุข

ตามพจนานุกรมทางจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความของรางวัลภายในและรางวัลภายนอกดังนี้

1. รางวัลภายใน หมายถึง รูปแบบของรางวัลซึ่งมีกิจกรรมอยู่ในตัวของมันเองและเป็นสิ่งที่ถูกพบว่ามีที่น่าสนใจและมีรางวัลในตัว หรือเป็นผลที่เกี่ยวข้องกับงานจริง ๆ และเป็นสิ่งที่ผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานมากขึ้น แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

- การได้รับการยอมรับนับถือ
- ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลภายใน

แนวคิดนี้ถ้าหากผู้บริหารต้องการให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพสูง ก็จำเป็นจะต้องจัดรางวัลต่าง ๆ ให้ตอบสนองให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจหรือมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีมากจนทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ให้มากที่สุด พอร์เตอร์และลอร์เลอร์ (Porter and Lawer. 1968 : 151 - 179) เชื่อว่าการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การได้รับรางวัล อันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งรางวัลภายใน ได้แก่ การต้องการเข้าหมู่พวก , ความต้องการแสดงความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ , การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น

2.2 รางวัลภายนอก

2.2.1 ความหมายของรางวัลภายนอก

พอร์เตอร์ และ ลอร์เลอร์ (Porter and Lawer. 1968 : 151 -179) ได้ให้ความหมายของรางวัลภายนอก หมายถึง รางวัลที่คนอื่นหรือองค์กรจัดทำให้มากกว่าที่

จะทำให้ตนเอง เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้สวัสดิการหรือโบนัสพิเศษ เป็นต้น

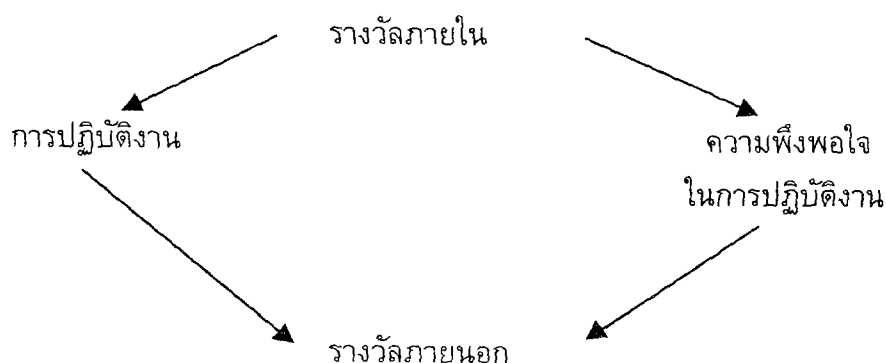
พจนานุกรมทางจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความของรางวัลภายนอก ดังนี้

รางวัลภายนอก หมายถึง รางวัลที่อยู่ภายนอกจากตัวพฤติกรรมที่ทำ ได้รับเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดแล้ว จะเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้การปฏิบัติกรงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แบ่งเป็น 2 ด้านคือ

- ค่าจ้าง
- สวัสดิการหรือโบนัสพิเศษ

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลภายนอก

แนวคิดนี้ของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler. 1968 : 151 - 179) เชื่อว่ารางวัลภายนอก ได้แก่ ค่าตอบแทนทางด้านรายได้ ความมั่นคงในงาน ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ หรือการได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสิ่งตอบแทนจากภายนอกนั้นให้โดยองค์การหรือบุคคลอื่นเพื่อสนองความต้องการภายนอกของบุคคล ความต้องการภายนอกเป็นแรงขับสองชนิด ชนิดที่หนึ่งเป็นแรงขับขั้นต้น (Primary drive) และแรงขับขั้นที่สอง (Acquired drive) แรงขับขั้นต้นเป็นแรงขับทางร่างกาย ความหิวความกระหาย เป็นต้น แรงขับระดับนี้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกผิดปกติของร่างกาย และเมื่อมีอะไรก็ตามที่จะมาลดแรงขับพวกนี้ได้ก็เรียกว่า รางวัลหรือสิ่งตอบแทน ดังภาพประกอบที่ 2 นี้



ภาพประกอบที่ 2 แสดงการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โดยสภาพความเป็นจริงแล้วในองค์การมักจะมีรางวัลภายนอก แต่อย่างไรก็ตามยังมีกิจกรรมหลายอย่างที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ถ้าบุคคลคนหนึ่งทำงานที่ยากได้ดี บริษัทจะจ่ายเพิ่มขึ้นเป็นรางวัลภายนอก (Extrinsic reward) เขาจะได้รับการยกย่อง (Extrinsic reward) แต่ตัวเขาเองจะมีความรู้สึกว่าเขามีความ

สามารถและรู้สึกพอใจเป็นรางวัลภายใน (Intrinsic reward) ซึ่งผลจากการปฏิบัติงานก็ก่อให้เกิดรางวัล

รางวัลใช้เกณฑ์อะไรเป็นหลักในองค์กรนั้น ๆ เช่น พิจารณาจากผลงาน หรือ พิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นสำคัญ การให้รางวัลที่ทำให้บุคคลในองค์กรรู้สึกว่ายุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม ซึ่งบุคคลแต่ละคนจะคาดหวังรางวัลไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลัง เพราะฉะนั้นสรุปได้ว่า ความพอใจในงานถูกกำหนดโดยการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่าเขาเหมาะสมกับงานเพียงใด และการรับรู้ว่าเขาได้ปฏิบัติงานนั้นดีเพียงใด และความพอใจยังเป็นความสัมพันธ์ของรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากผลงานนั้นกับความคาดหวังที่ได้รับรางวัลนั้นมีความมากมายเพียงใด ซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าได้รางวัลมาก แต่ถ้าเกิดได้รับรางวัลน้อยกว่าก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าค่าความคาดหวังของพนักงาน ส่วนหนึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองบทบาท และความพยายามหรือความทุ่มเทมานะให้กับงานของตัวเองด้วย

2.3. เป้าหมายในองค์กร

2.3.1 ความหมายของเป้าหมายในองค์กร

เอ็ดวิน ล็อค (Edwin Locke. 1968 : 28) ผู้เชี่ยวชาญของการทำการกำหนดเป้าหมายได้ให้ความหมายของเป้าหมายว่าเป็น สิ่งที่บุคคลพยายามจะบรรลุความสำเร็จ เป้าหมายคือ ความมุ่งหมายของการกระทำ

ล็อคและลาแทม (Locke and Latham. 1990 : 55) ได้ให้ความหมายของการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เราต้องการในขอบเขตของผลการปฏิบัติงานที่เราสามารถทำได้

เอ็ม ดี ริชาร์ด (M.D. Richards . 1978 : 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า เป้าหมาย คือ สภาพหรือผลที่ได้วางแผนไว้เพื่อให้บรรลุผล ข้อความในเป้าหมายจะบอกลักษณะ 3 ประการ คือ ความมุ่งมาดปรารถนา อนาคต และการกระทำ

พอสรุปได้ว่าเป้าหมายในองค์กร หมายถึง การบรรลุถึงระดับความสามารถในงานใดงานหนึ่งที่เราระบุไว้ โดยมีการกำหนดขอบเขตของเวลาด้วย มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน

2.3.2 ปัจจัยในการพิจารณาเป้าหมายในองค์กร

เมื่อมีเป้าหมายในองค์กรยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ควรพิจารณาร่วมด้วยคือ

1. การวัดผลการปฏิบัติงาน (Measurement) จะวัดผลการปฏิบัติงานอย่างไร
2. เกณฑ์ (Criteria) ตรงไหนที่ระดับผลการปฏิบัติงานที่คนยอมรับ

3. ระดับความยากง่าย (Level of Difficulty) การตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น แต่คนสามารถบรรลุความท้าทายในเป้าหมายในการปฏิบัติงานได้
4. สภาวะของเป้าหมายในองค์กร (Statement of Goal) ความเที่ยงตรง เวลา ความสมบูรณ์ คุณภาพ การประเมินผล และค่าใช้จ่าย
5. การมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายในองค์กร (Participate Goal Setting)
6. การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลกับเป้าหมายของกลุ่ม (Individual and Group Goal)
7. มาตรฐาน (Baseline) จะตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ใดที่มุ่งใจในเป้าหมาย
8. การให้ข้อมูลย้อนกลับทันที (Fast Feedback) ทำให้มีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

2.3.3 ลักษณะของเป้าหมายที่มีประสิทธิผล (Characteristics of effective goals)

เป้าหมายที่มีประสิทธิผลจะช่วยให้การตัดสินใจและการปฏิบัติการของสมาชิกองค์กร เป้าหมายควรมีลักษณะรายละเอียดดังนี้

1. เป้าหมายที่ท้าทาย (Challenging goals) เป็นลักษณะที่แสดงความน่าสนใจและความต้องการของผู้บริหารให้ต้องการบรรลุผลโดยการพัฒนาและการปรับปรุงทักษะการจัดการ
2. เป้าหมายที่สามารถบรรลุผลได้ (Attainable goals) เป็นลักษณะเป้าหมายที่เป็นจริงและสามารถบรรลุผลได้จากการจัดหาทรัพยากร ถ้าเป้าหมายยากเกินไปหรือไม่ได้คำนึงถึงเงื่อนไขด้านสิ่งแวดล้อมหรือความสามารถในการจัดการแล้ว ผู้บริหารและพนักงานจะสับสนหมดกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน
3. เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ (Specific and measurable goals) เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจถึงสิ่งที่คาดหวังและความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน เป้าหมายอาจอยู่ในรูปของการวัดเชิงปริมาณหรืออาจอยู่ในรูปเชิงคุณภาพ ซึ่งต้องอาศัยการใช้วิจารณญาณของผู้บริหาร
4. เป้าหมายที่มีกำหนดเวลา (Time - defined goals) เป้าหมายต้องมีเวลาแน่นอนเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ต้องการซึ่งช่วยให้เกิดการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมและทำให้เกิดการทำงานที่ทันเวลา
5. เป้าหมายที่สัมพันธ์กัน (Relevant goals) เป้าหมายควรจะเกี่ยวข้องกับการกิจและเป้าหมายในระดับที่สูงกว่า ตลอดจนเหมาะสมสำหรับขอบเขตความรับผิดชอบและทักษะของผู้บริหารด้วย

2.3.4 ความสำคัญของเป้าหมายในองค์กร

เป้าหมายที่ดีจะทำให้บังเกิดผลขึ้นได้ดังต่อไปนี้

1. เป้าหมายช่วยให้องค์กรมีบทบาทหรือตำแหน่งที่ถูกต้องในสภาวะแวดล้อมนั้น ๆ เป้าหมายสามารถบอกให้ทราบได้ว่า ขณะนี้องค์กรปฏิบัติงานไปได้แค่ไหนแล้ว องค์กรมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ซึ่งทำให้รู้ได้ว่าองค์กรนั้นอยู่ตรงไหนหรือระดับไหนในสังคม เช่น องค์กรของเราสามารถสร้างผลผลิตได้ปีละหมื่นล้านบาท ถ้าเมื่อเทียบกับในกลุ่มที่สร้างผลผลิตตัวกัน องค์กรอื่นสร้างผลผลิตได้น้อยกว่าองค์กรของเรา ทั้งนี้ก็เป็นสิ่งที่แสดงได้ชัดเจนว่าองค์กรของเราอยู่ในขั้นแนวหน้า และยังจะช่วยทำให้ผู้บริหารองค์กรได้ทราบถึงความสัมพันธ์ขององค์กรของตนกับองค์กรอื่น เช่น การประสานงานกับองค์กรอื่น การต่อสู้กับคู่แข่งกัน กฎระเบียบต่าง ๆ ของสังคม เช่น มีกฎหมายอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของเรา

2. เป้าหมายช่วยสร้างความสัมพันธ์และภาพพจน์ที่ดีระหว่างองค์กรกับสาธารณชน ถ้าสามารถทำให้บุคคลภายนอกองค์กรหรือกลุ่มบุคคลซึ่งไม่เคยสนใจหรือร่วมมือกับเรา ให้รู้และเข้าใจเป้าหมายที่แน่นอนขององค์กรของเรา บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเหล่านั้นอาจให้ความสนใจหรือร่วมมือกับเราได้ เช่น องค์กรกาชาด พรรคการเมือง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้รู้และเข้าใจแน่ชัดถึงเป้าหมาย องค์กรกาชาดจึงได้รับการสนับสนุน

3. เป้าหมายช่วยสร้างความร่วมมือภายในองค์กร องค์กรหรือหน่วยงานเป็นที่ยอมรับของบุคคลมากมายซึ่งมีความต้องการและค่านิยมต่าง ๆ กัน ถ้าองค์กรมีเป้าหมายที่ดีและแน่ชัด ก็จะช่วยดึงดูดบุคคลเหล่านั้นให้รวมตัวกัน ร่วมมือกัน ช่วยกันปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้อย่างถูกต้องประสบความสำเร็จ เมื่องานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์แล้ว จะช่วยกันสร้างเป้าหมายขึ้นใหม่ ซึ่งอาจจะเป้าหมายที่ยากขึ้นหรือใหญ่ขึ้นกว่าเดิม การต่อต้านและความขัดแย้งจะถูกทำลายได้โดยง่าย และจะช่วยทำให้มองเห็นกิจกรรมภายในองค์กรได้ชัดเจน

4. เป้าหมายช่วยสร้างเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้วัดหรือตัดสินการกระทำหรือความสำเร็จขององค์กร เช่น โรงงานกำหนดเกณฑ์มาตรฐานว่าจะผลิตสินค้าให้ได้วันละ 1000 ชิ้น แต่จะผลิตได้ต่ำกว่าหรือสูงกว่าที่กำหนด เป้าหมายเป็นเครื่องวัด

5. เป้าหมายเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการทำทลายเบื้องต้นแก่พนักงานขององค์กรว่าจะช่วยกันทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ รวมทั้งช่วยสร้างข้อผูกมัดและการเสียสละของพนักงานขององค์กรด้วย

ในทางตรงข้ามเป้าหมายอาจทำให้เกิดผลลบแทนที่จะเป็นตัวกระตุ้นก็ได้ พนักงานขององค์กรเห็นว่าเป้าหมายนั้นสูงเกินไป ไม่สามารถทำได้ เช่น บริษัทกำหนดเป้าหมายในการขายของสูงกว่าเดิม เขาเห็นว่าไม่สามารถจะขายได้ตามที่บริษัทกำหนด เขาก็ลาออกจากบริษัทนั้น หรือบริษัทเปลี่ยนเจ้าของผู้ดำเนินการพนักงานบางคนเห็นว่าเป้าหมาย

ของบริษัทเปลี่ยนไป ไม่เหมือนหรือไม่กลมกลืนกับเป้าหมายเดิม พนักงานเหล่านั้นก็อาจไม่พอใจจนถึงลาออกจากงานได้

2.4 ความยุติธรรมในองค์กร

2.4.1 ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร

ออร์แกน (Organ. 1988 : 74) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์กรและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

กรีนเบิร์ก (Greenberg . 1990 : 400) ได้ให้ความหมาย ของความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้กับพนักงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

มัวร์แมน (Moorman . 1991 : 845) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์กรหมายถึง วิธีการหรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการปฏิบัติงานอื่น ๆ

เบอร์ก (Beugre . 1996 : 13) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งเป็นที่ที่บุคคลทำการแลกเปลี่ยนกันทางด้านสังคมเศรษฐกิจ และยังเกี่ยวข้องถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นระบบหนึ่งของสังคม

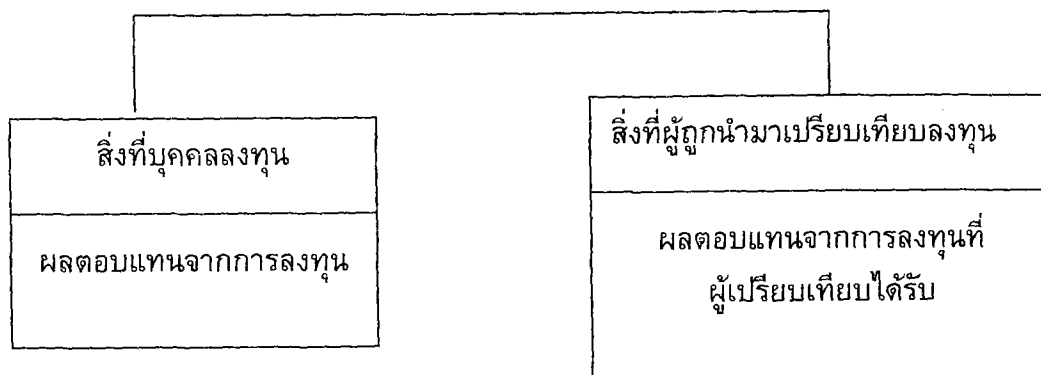
เชพเพิร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard Lewicki and Minton . 1992 : 12) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับมีความเสมอภาคและถูกต้อง

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano . 1998 : 58) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าผลตอบแทนหรือการจัดสรรผลตอบแทนที่แต่ละบุคคลได้รับมีความยุติธรรม

2.4.2 หลักสำคัญที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรม

เชพเพิร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard Lewicki and Minton . 1992 : 10 - 12) กล่าวว่า ความยุติธรรมประกอบด้วยหลักสำคัญ 2 ประการคือ

1. หลักของความสมดุล (Balance) กล่าวคือ บุคคลจะเปรียบเทียบการกระทำของตนกับการกระทำของบุคคลอื่นที่เหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน หากสิ่งที่ลงทุนไปมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับ บุคคลจะรู้สึกที่ไม่ได้รับความยุติธรรม แต่ถ้าหากลงทุนไปมาก และได้ผลตอบแทนมากเช่นเดียวกัน บุคคลจะรู้สึกว่าตนได้รับความยุติธรรม ดังแสดงในภาพประกอบ 3 แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adam . 1965)



ภาพประกอบ 3 ภาพประกอบแสดงความสมดุลตามหลักความยุติธรรม

ทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรมในองค์กรไม่ได้เกิดจากการเปรียบเทียบผลตอบแทนของตนกับบุคคลอื่นเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความรู้สึกภายในของบุคคลด้วย

2. หลักของความถูกต้อง (Correctness) ได้แก่ ความถูกต้องในการตัดสินใจ วิธีปฏิบัติหรือการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร หลักของความถูกต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ ความคงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) วิธีปฏิบัติที่โปร่งใส (Procedural thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น (Compatibility with the morals and Values of the times)

2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในระยะแรก ๆ ของการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และเป็นแนวคิดที่มีผู้สนใจศึกษากันจำนวนมาก ได้แก่

1 แนวคิดดุลยภาพของอดัมส์ (Adam. 1965 : 267 - 299)

ทฤษฎีดุลยภาพเป็นแนวคิดที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดีว่าบุคคลมีการประเมินผลการแลกเปลี่ยนทางสังคมอย่างไร และพบว่าสามารถใช้ทำนายและอธิบายในแง่พฤติกรรมของบุคคลได้จริง นอกจากนี้งานวิจัยหลักที่เกี่ยวกับทฤษฎีดุลยภาพ ยังได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งผลการวิจัยเป็นจำนวนมากตรงกับคำกล่าวในแนวคิดดุลยภาพที่ว่า บุคคลจะประเมินตนว่าได้รับความยุติธรรมหากสิ่งตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลงทุนไปหรือเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลอื่นได้รับ และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้กับองค์กรได้ดี รวมทั้งยังช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้วย

เนื้อหาในแนวคิดดุลยภาพเป็นการวิเคราะห์ปฏิกริยาของบุคคลแต่ละคน ซึ่งมักกระทำตนเป็นผู้สังเกตการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนในแง่ สิ่งที่ตนลงทุน ผลลัพธ์ที่ได้ และการที่ผู้อื่นลงทุนกับผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้รับ แล้วนำมาสัดส่วนมาเปรียบเทียบกัน โดยสิ่งที่พนักงานลงทุน ได้แก่ ความพยายามที่คนเขาอุทิศให้กับงานหรือองค์กร หรือสิ่งที่พนักงานถือเป็นต้นทุนของพวกเขา ซึ่งสามารถนำมาคิดเป็นต้นทุนสำหรับการแลกเปลี่ยนกับองค์กรได้ เช่น วุฒิการศึกษา ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน อายุงานของพนักงาน ความตรงต่อเวลาของพนักงาน ฯลฯ เป็นต้น สำหรับผลลัพธ์จากการลงทุน ได้แก่ ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนหรือการลงทุนของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และจากองค์กร ผลลัพธ์ที่ได้ อาจเป็นสิ่งที่พนักงานอยากได้หรือทำให้พนักงานพึงพอใจ เช่น เงินค่าจ้าง โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ การยกย่องชมเชย ฯลฯ ซึ่งเรียกว่า ผลลัพธ์เชิงบวก นอกจากนี้ยังมีผลลัพธ์เชิงลบที่พนักงานจะได้รับจากการแลกเปลี่ยน แม้ว่าพนักงานอาจไม่พอใจกับผลลัพธ์ประเภทนี้ก็ตาม เช่น ความเครียด และความเมื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน คำตำหนิจากหัวหน้างาน เป็นต้น สำหรับผู้ที่บุคคลเลือกมาเปรียบเทียบ ด้วยนี้อาจเป็นใครก็ได้ ที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลผู้ทำการเปรียบเทียบไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น เป็นเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน เป็นคนที่รู้จักที่ทำงานในองค์กรอื่น เป็นเพื่อนร่วมงานที่เคยปฏิบัติงานด้วยกัน คนที่เคยอยู่ในตำแหน่งเดียวกับที่ตนกำลังทำอยู่ หรืออาจเป็นคนที่ต้องไปปฏิบัติงานด้วยในอนาคต ต่อมาเมื่อศึกษาเพิ่มเติมภายหลังว่า ในบางสถานการณ์บุคคลที่เลือกมาเปรียบเทียบด้วยก็คือ ตัวของบุคคลนั้น หรือการเปรียบเทียบกับตนเองนั่นเอง

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นเกี่ยวกับแนวคิด ซึ่งเขาสรุปว่าความแตกต่างระหว่างระดับสิ่งตอบแทนกับจำนวนที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของบุคคลมากกว่าสิ่งตอบแทนอย่างเดียว

2 แนวคิดความยุติธรรมด้านผลตอบแทนของดซ์ส์ (Deutsch . 1975 : 137 - 149)

กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับความ ยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทน ว่าหมายถึง การกระจายเงื่อนไขหรือสิ่งของต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งความเป็นอยู่ที่ดีนั้นรวมถึงด้านร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ และสังคม และความรู้สึกว่าไม่ได้รับความเสมอภาคเรื่องผลตอบแทนนั้นอาจจะหมายถึง สิ่งที่เป็นประโยชน์หรือเป็นโทษ รางวัลหรือต้นทุน หรือสิ่งอื่นใด ซึ่งมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคล

นอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณค่าที่สำคัญ ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน โดยจำแนกให้เห็นว่า บุคคลจะรับรู้ว่าได้ได้รับความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน ถ้าบุคคลได้รับผลตอบแทนตามองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. ได้รับผลตอบแทนในสัดส่วนเดียวกับจำนวนที่ลงทุนไป
2. ได้รับความเสมอภาค

3. ได้ตามความต้องการ
4. ได้ตามระดับความสามารถ
5. ได้ตามความมานะพยายาม
6. ได้ตามความสำเร็จ
7. ได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันโดยไม่ลำเอียง หรือเลือกที่รักมักที่ชัง
8. ได้ตามอุปสงค์และอุปทานของตลาด
9. ได้ตามความต้องการพื้นฐาน
10. ได้ตามหลักของการแลกเปลี่ยนประโยชน์ซึ่งกันและกัน
11. ได้รับไม่น้อยกว่าขั้นต่ำที่ต้องได้

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าคุณค่าแต่ละข้อมีความแตกต่างกัน และนำไปสู่ความขัดแย้งกับคุณค่าในข้ออื่นได้ บุคคลจึงอาจไม่ได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการมากที่สุดก็ได้ เช่น คนที่ปฏิบัติงานหนักที่สุด ก็อาจไม่ได้หมายความว่า จะเป็นคนที่ประสบความสำเร็จที่สุด หรือคนที่ได้รับโอกาสเท่าเทียมกัน ก็ไม่ได้หมายความว่า จะได้ผลตอบแทนที่เท่ากัน

แบบจำลองความยุติธรรมด้านผลตอบแทนจึงเน้นว่าความยุติธรรมเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่มีความสำคัญ ที่ช่วยให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในกลุ่ม โดยเห็นว่า คุณค่าโดยธรรมชาติของความยุติธรรมก็คือ การสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในสังคมอย่างแท้จริง อันจะเป็นการส่งเสริมให้บุคคลมีความเป็นอยู่ที่ดี อย่างไรก็ตาม ก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่กลุ่มต้องเผชิญและลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลด้วย เมื่อสมาชิกในกลุ่มได้รับความยุติธรรมในองค์กรแล้วก็จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5 ความผูกพันต่อองค์กร

2.5.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร จัดว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ย่อมนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ และคาดว่าจะสามารถอธิบายพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรได้ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจและทำการศึกษาไว้ซึ่งได้อธิบายความหมายของความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

บุคานัน (Buchanan II. 1974 : 533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

อลันโท (Alutto. 1972 : 555 - 556) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์หรือปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับองค์กร ในรูปของการลงทุนทางกาย และสติปัญญา ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะละ

ทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มรายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระทางอาชีพ หรือการมีเพื่อนร่วมงานมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม

แคนตัน (Kanter. 1968 : 499) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าคือ ความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีจะทุ่มเทกำลังกาย เพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วย

บิชเกอร์ (Becker. 1960 : 32) ให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันเป็นสภาพของปัจเจกบุคคลที่นำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ (Engage) กับการกระทำหรือพฤติกรรมบางอย่าง อันเนื่องมาจากเขาได้ลงทุนและพลังงานไปกับสิ่งนั้น เขาเรียกสิ่งที่ลงทุน เช่น การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน อายุ สถานภาพสมรส

สเตียร์ส (Steers. 1977 : 46) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร

มาร์ช แมนนารี (Marsh and Mannari. 1977 : 57) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นความสามารถที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

เชลดอน (Sheldon. 1971 : 143) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือ ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จะตั้งใจปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

มอร์เดย์ (Mowday. 1982 : 27) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีตามปกติ เพราะความผูกพันจะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และ ผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีจะทำให้บุคคลแสดงออกมา ในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์และบุคคลที่มีความผูกพันจะมีพฤติกรรมสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเสมอ

เฮอร์เบิร์ต (Herbert. 1976 : 416 - 417) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความผูกพันเป็นการประสานพฤติกรรมของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์กร ที่กำหนดกิจกรรม และพฤติกรรมไว้แล้วในการเสนอแนวทางและการเข้ามีส่วนร่วมการที่สมาชิกแสดงตนว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กรและตั้งปณิธานที่จะยอมรับจุดหมายนั้นก็ยังถูกจูงใจให้ใช้พลังงานอย่างแท้จริง จะแสดงตนเข้าเป็นพวกอย่างแน่นแฟ้นแม้จะต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัวบางอย่างก็ตาม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่าหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในความเชื่ออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะดำรงไว้ซึ่งสมาชิกในองค์กร ไม่ละทิ้งจากองค์กรไป

2.5.2 คุณลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร

ได้มีนักวิชาการทำการสรุปถึงคุณลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

บุคานัน (Buchanan. 1974 : 533) ความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเองเช่นกัน

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือความรู้สึกรัก ,ผูกพันต่อองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

สตีเยร์ส (Steers. 1977 : 46) ความผูกพันต่อองค์กรมีคุณลักษณะ 3 ประการคือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงรักษาสมาชิกขององค์กรตลอดไป ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องานของแต่ละบุคคลอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้การบรรลุซึ่งผลสำเร็จขององค์กรมีความมั่นคงต่อไป

แนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร จะประกอบไปด้วยคุณลักษณะ ดังนี้คือ มีความเชื่อและมีการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะดำรงซึ่งสมาชิกภาพในองค์กร

2.6. ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.6.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

วรจิตร หนองแก (2541 :19) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นความสามารถโดยการนำความรู้ ความเข้าใจ ที่มีอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในสถานการณ์จริงและในชีวิตประจำวันอย่างถูกต้อง เหมาะสม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 10 - 11) กล่าวถึงการปฏิบัติงานว่าเป็นความสามารถในการแสดงออกของร่างกายในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยอาศัยความรู้และ ทักษะคติ เป็นองค์ประกอบซึ่งอาศัยเวลาและผ่านกระบวนการการตัดสินใจในหลายขั้นตอน

สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานเป็นการนำความรู้และความเข้าใจ ตลอดจนทัศนคติที่มี ต่องานมาเป็นองค์ประกอบในการแสดงเป็นพฤติกรรมออกมาเป็นความสามารถ เพื่อแก้ไข ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

2.6.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

1. ทฤษฎีความพึงพอใจนำไปสู่การการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน (Satisfaction → Performance)

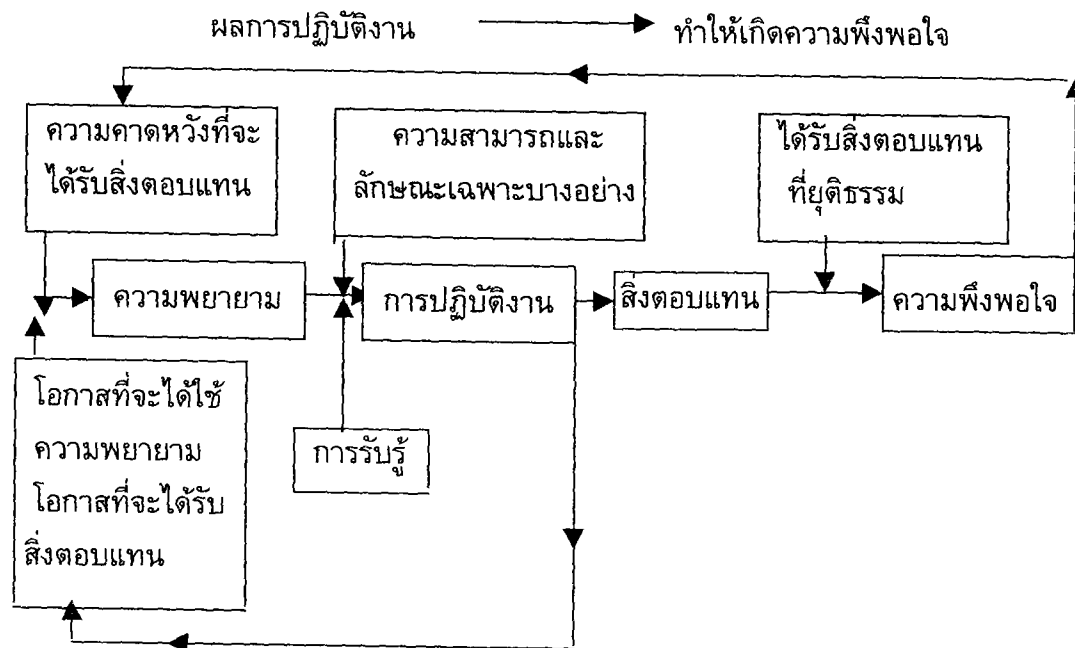
จากการศึกษาที่ฮอว์ธอร์นของ เอลตัน มาโย (Elton Mayo. 1933) ตลอดจนการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่าง ๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นจากกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน คนที่มี กำลังขวัญดี กำลังขวัญสูงบุคคลนั้นจะมีความสุขและเมื่อมีความสุขก็จะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1966 . 113 - 117) ได้นำเอาความพึงพอใจ (Satisfaction) มาอธิบายในรูปตัวแปรในการทำงานซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) หรือเรียกว่า Hygienic กับกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfiers) หรือ Motivators กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ การนิเทศงาน สภาพสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าจ้างแรงงาน และนโยบายขององค์กรหรือนโยบายของบริษัท ส่วนกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้แก่ ลักษณะงานที่จะก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผล การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น และความภูมิใจของผู้นำ

จากทฤษฎีนี้อาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ถ้าคนงานมีความพึงพอใจเขาจะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และผลผลิตก็จะเพิ่มขึ้นซึ่งเป็นผลที่จะติดตามมา

2. ทฤษฎีผลการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance → Satisfaction)

นักมนุษยสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่า ความพึงพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของนักมนุษยสัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงกันข้ามกับทฤษฎีแรก คือ ผลการปฏิบัติงานหรือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้คือ พร็อทเตอร์และลอว์เลอร์ (Proter and Lawer. 1968 : 151 : 179) บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีกมากมาย ตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคล

เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขาดังปรากฏในภาพประกอบ 4



ที่มา Schwab and Comings . (1970) *Theories of Performance and Satisfaction*.

418

ภาพประกอบ 4 แสดงทฤษฎีผลการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ

จากภาพประกอบ 4 พอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawer. 1968 : 151 - 179) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นมีอยู่หลายหลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมตามแนวคิดทฤษฎีที่สองนี้ สรุปได้ว่าความพึงพอใจจะไม่เกิดขึ้นถ้าบุคคลที่ปฏิบัติงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

จากแนวคิดตามทฤษฎีที่สองนี้เน้นให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นมันเป็นผลมาจากความสามารถและลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล ประกอบกับการฝึกอบรมตามกระบวนการที่ถูกต้อง นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยังเกี่ยวข้องกับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง ดังนั้นการบริหารค่าจ้างแรงงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง การบริหารค่าจ้างแรงงานที่ดีจะทำให้คนงานรับรู้ว่ายุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม

2.6.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

ชริมเมอร์ฮอร์น , ฮันส์และออสบอร์น (นฤมล กิตติขานนท์. 2527 : 16 - 22 ; อ้างอิงจาก Schmerhorn , Hunt and Osborn. 1979 : 120 . *The Nature and caused of Job Satisfaction.*) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้คือ

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มลักษณะ ดังนี้

ก. Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ อายุ เพศ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

ข. Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อมาจากการศึกษาอบรมและจากการสั่งสมประสบการณ์ เป็นคุณลักษณะที่มีผลกระทบโดยตรงต่อระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ค. Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการปฏิบัติงาน (Work Effort) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ รวมทั้งสิ่งจูงใจ จุดประสงค์ ทักษะคติและค่านิยม เพราะคนที่มีความสนใจในการปฏิบัติงานสูง จะมีความพยายามในการที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การปฏิบัติงาน มากกว่าผู้ที่มีความสนใจในการปฏิบัติงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organizational Support) ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร ความใจกว้างของผู้บริหาร และวิธีในการมอบหมายงานซึ่งจะมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้แล้ว สมยศ นาวิการ (2521 : 142) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านสถานการณ์ (Situation Factors) อันประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ดำเนินงาน

2. การรับรู้ทางด้านบทบาท (Role Perception) เป็นการให้ความหมายกับงานที่ทำ โดยได้คำนึงถึงกำลังความพยายามที่เชื่อว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถและทักษะ (Ability and Skills) เป็นไปตามลักษณะส่วนบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง โดยบุคคลที่เรียนรู้จนเกิดทักษะนั้นจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่า

4. กระบวนการจูงใจ (Motivation proecss) ก็เป็นตัวที่จะกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลว่า จะมีระดับการปฏิบัติงานมากหรือน้อยในกิจกรรมนั้น ๆ

2.7 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.7.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2524 : 1) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะการวางผังองค์กร อาคาร น้ำดื่ม แสงสว่าง เสียงและอุณหภูมิ

ชัยยุทธ ขวาลิตนธิกุล (2532 : 13) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมไว้ว่า หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ปฏิบัติงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน เครื่องจักร เครื่องมือ อาคารที่หายใจ แสง เสียง ความร้อน ความเย็น เชื้อโรค และสัตว์ต่าง ๆ

สมยศ นาวิการ (2533 : 193) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กร ขึ้นอยู่กับความต้องการและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล การรับรู้เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานโดยบรรยากาศองค์กรสามารถรับรู้ได้จากคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมทั้งโดยตรงและโดยอ้อม สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะมีลักษณะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงลักษณะที่เห็นได้ขององค์กรเช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ และแบบของความเป็นผู้บังคับบัญชากับขวัญ กำลังใจ และพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา

วรรณภา ณ สงขลา (2530 : 18) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ตัวผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงาน ปฏิสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน

ประสิทธิ์ ดันสุวรรณ (2534 : 3 – 8) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ไม่สอย มีสวนเขียวชอุ่มน่าปฏิบัติงาน อากาศในห้องทำงานเย็นสบาย ห้องน้ำไม่เหม็น คนอยู่รอบข้างดี การปฏิบัติงานมีระบบดีมีการประสานงานดี มีวินัยดีและมีจริยธรรมดีมีความซื่อสัตย์

วัลย์ลิกา สวัสดิ์นฤเดช (2539 : 15) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้อำนาจต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร การให้รางวัล เป้าหมายขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร วิธีการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ การอบรมพัฒนาบุคลากร เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.7.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน องค์กรได้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดียอมส่งผลถึงการปฏิบัติงานของบุคคล องค์กรจึงสมควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ดังที่วิจัยรูดบางกูร (2521 : 145) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงามมีผลต่อจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรจัดสถานที่ปฏิบัติงานและบริเวณให้สะอาด สวยงาม พร้อมติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักการ ยิ่งกว่านั้นการศึกษาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานยังทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ และทำให้รู้จุดอ่อนขององค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจ ดังนั้นความสำคัญเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะช่วยให้เข้าใจสภาพการณ์ต่าง ๆ ภายในองค์กรได้ดังนี้

1. เข้าใจผลกระทบขององค์กรต่อคนและบุคลิกภาพของคนกระทบต่อหน้าที่ต่าง ๆ ของคนในองค์กรรวมทั้งความสามารถของคนในองค์กรเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะช่วยในการศึกษาด้านการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบต่าง ๆ ของการบริหารที่มีต่อคน ต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร ลอร์เลส (ลจิตร์ แพ้วสกุล. 2534 : 27 – 28 ; อ้างอิงจาก Lawless. 1979 : 32 – 33 . *Organizational Behavior.*) ได้กล่าวถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีส่งผลให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เกิดมีประสิทธิภาพ มีรายละเอียดดังนี้
 1. บรรยากาศมีแนวโน้มเป็นกันเองมีความสะดวกสบายและไม่ตึงเครียด
 2. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการอภิปราย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
 3. สมาชิกทุกคนเข้าใจและยอมรับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานร่วมกัน
 4. สมาชิกรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันและสมาชิกทุกคนกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ถึงแม้ว่าเป็นความคิดเห็นที่รุนแรงก็ตาม
 5. ความไม่เห็นด้วยของสมาชิกในการปฏิบัติงานบางประการ ควรได้รับการพิจารณาหาเหตุผลและพยายามที่จะมีการแก้ไขปัญหามากกว่าการจัดความคิดเห็นเหล่านั้น
 6. การตัดสินใจต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของสมาชิกต้องกระทำโดยวิธีการลดคะแนนเสียงจากสมาชิก
 7. การติชมสมาชิกในการปฏิบัติงานต้องกระทำอย่างตรงไปตรงมาและมีหลักฐานแสดง
 8. สมาชิกทุกคนมีความเป็นอิสระที่จะแสดงความรู้สึกต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ในทุกกรณี

9. การมอบหมายงานแก่สมาชิกต้องกระทำอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับแก่สมาชิกทุกคน

10. ประธานกลุ่มไม่แสดงออกถึงการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานแต่แสดงออกโดยขอความร่วมมือจากสมาชิกในการปฏิบัติงาน

11. สมาชิกทุกคนมีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

2.7.3 องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สเตียร์ (Steer. 1979 : 365 – 366) กล่าวถึงองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้คือ

1. โครงสร้างของงาน (Task Structure) หมายถึง วิธีการ ต่าง ๆ ที่ถูกใช้เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ วิธีการเหล่านี้ถูกกำหนดโดยองค์กร

2. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลและการลงโทษ (Reward Punishment Relationship) หมายถึง การให้รางวัลเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน

3. การรวมศูนย์ในการตัดสินใจ (Decision Centralization) หมายถึง การตัดสินใจที่สำคัญ ๆ จะถูกรวมศูนย์อยู่กับนักบริหารระดับสูง

4. การเน้นถึงความสำเร็จ (Achievement Emphasis) หมายถึง ความปรารถนาของบุคลากรในองค์กรที่จะทำงานที่ดีและช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

5. การเน้นฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and development Emphasis) หมายถึง ระดับที่องค์กรพยายามจะสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร โดยฝึกอบรมและการพัฒนาประสบการณ์แก่สมาชิกขององค์กร

6. ความมั่นคงและความเสี่ยง (Security versus Risk) หมายถึง ระดับของความกดดันต่าง ๆ (Pressures) ภายในองค์กรที่สร้างความรู้สึกไม่มั่นคงต่อสมาชิกขององค์กร

7. การเปิดเผยและการพยายามปกป้องตนเอง (Openness versus Defensiveness) หมายถึง ระดับที่บุคลากรในองค์กรพยายามที่จะปิดบังความผิดพลาดของตนเอง โดยที่ไม่ยอมเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา

8. สถานภาพและขวัญ (Status and morale) หมายถึง ความรู้สึกทั่ว ๆ ไปของบุคลากรที่มีต่อองค์กรแห่งนี้ว่าเป็นสถานที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน

9. การยอมรับในผลงานและการป้อนกลับ (Recognition and Feedback) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กรทราบว่า ผู้บังคับบัญชาตระหนักถึงผลงานและสนับสนุนในการปฏิบัติงาน

10. ความยืดหยุ่นและความสามารถขององค์กร (General Organization Competence and Flexibility) หมายถึง ระดับที่องค์กรรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายขององค์กรคืออะไร และกำลังทำอะไร องค์กรมีความสามารถและยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรู้ว่าปัญหาอะไรจะเกิดขึ้นและควรจะตอบสนองปัญหานั้นอย่างไร

บราร์นและโมเบอร์ก (สมถวิล แก้วปลั่ง. 2542 : 38 ; อ้างอิงจาก Brown and Moberg. 1980 : 420 – 421. *Organization Theory and Management : A Macro Approach.*) กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไว้ 4 แบบคือ

1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเน้นการใช้อำนาจ มีโครงสร้างทางอำนาจที่เด่นชัดเกี่ยวกับการใช้อำนาจในการตัดสินใจ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ลักษณะพฤติกรรมของบุคลากรจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและแข่งขันกับผู้ร่วมงาน ในส่วนความสัมพันธ์นั้นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชาเพื่อความก้าวหน้าในงาน

2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เน้นการทำงานตามบทบาทจะเน้นกฎระเบียบและความสมเหตุสมผล การแข่งขันและความขัดแย้งจะอยู่ในกฎระเบียบและวิธีดำเนินการขององค์กร ลักษณะนี้จะเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ

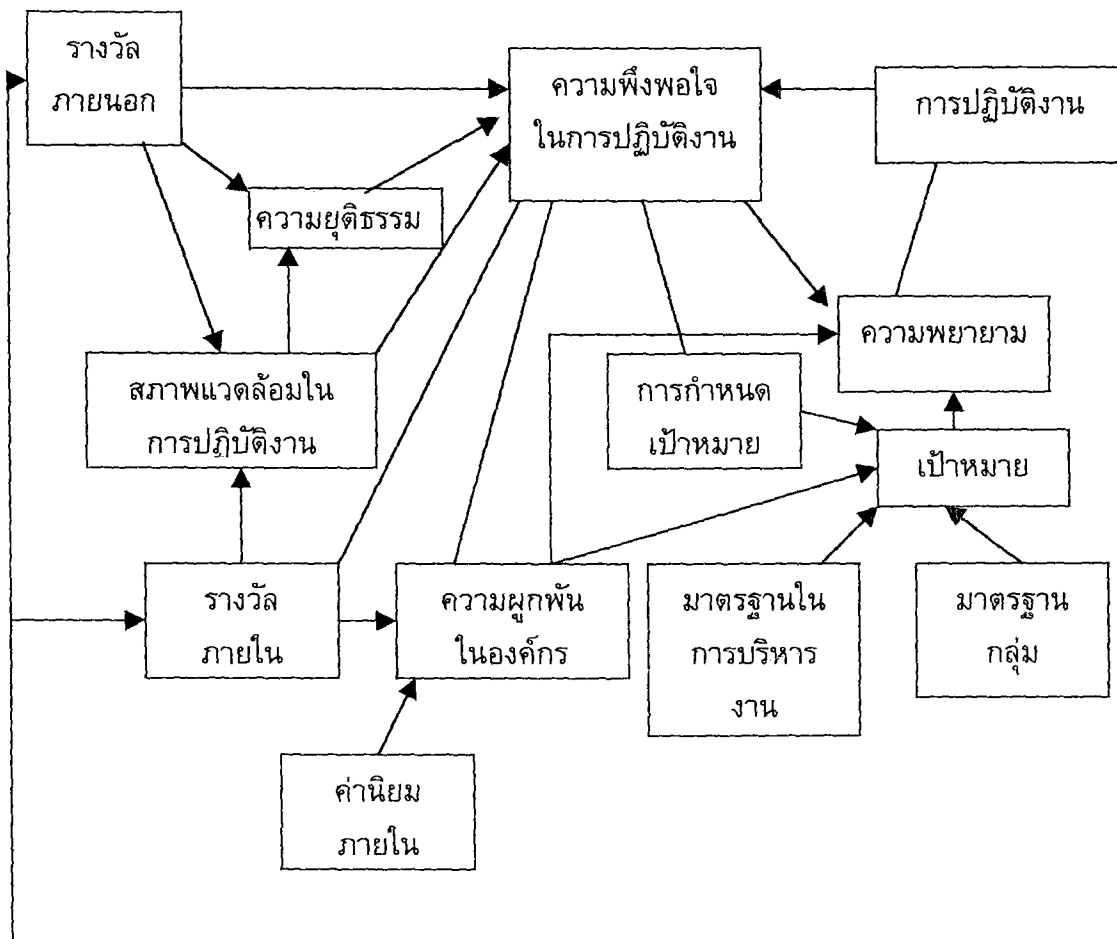
3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เน้นการปฏิบัติงาน จะเน้นเป้าหมายในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ กฎระเบียบอาจจะไม่สำคัญและไม่จำเป็นต้องมีถ้าไม่ช่วยให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย

4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เน้นความสำคัญของบุคลากร องค์กรแบบนี้เป็นองค์กรที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยคำนึงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและคาดหวังว่าสมาชิกจะไม่ทำสิ่งที่ขัดต่อค่านิยม

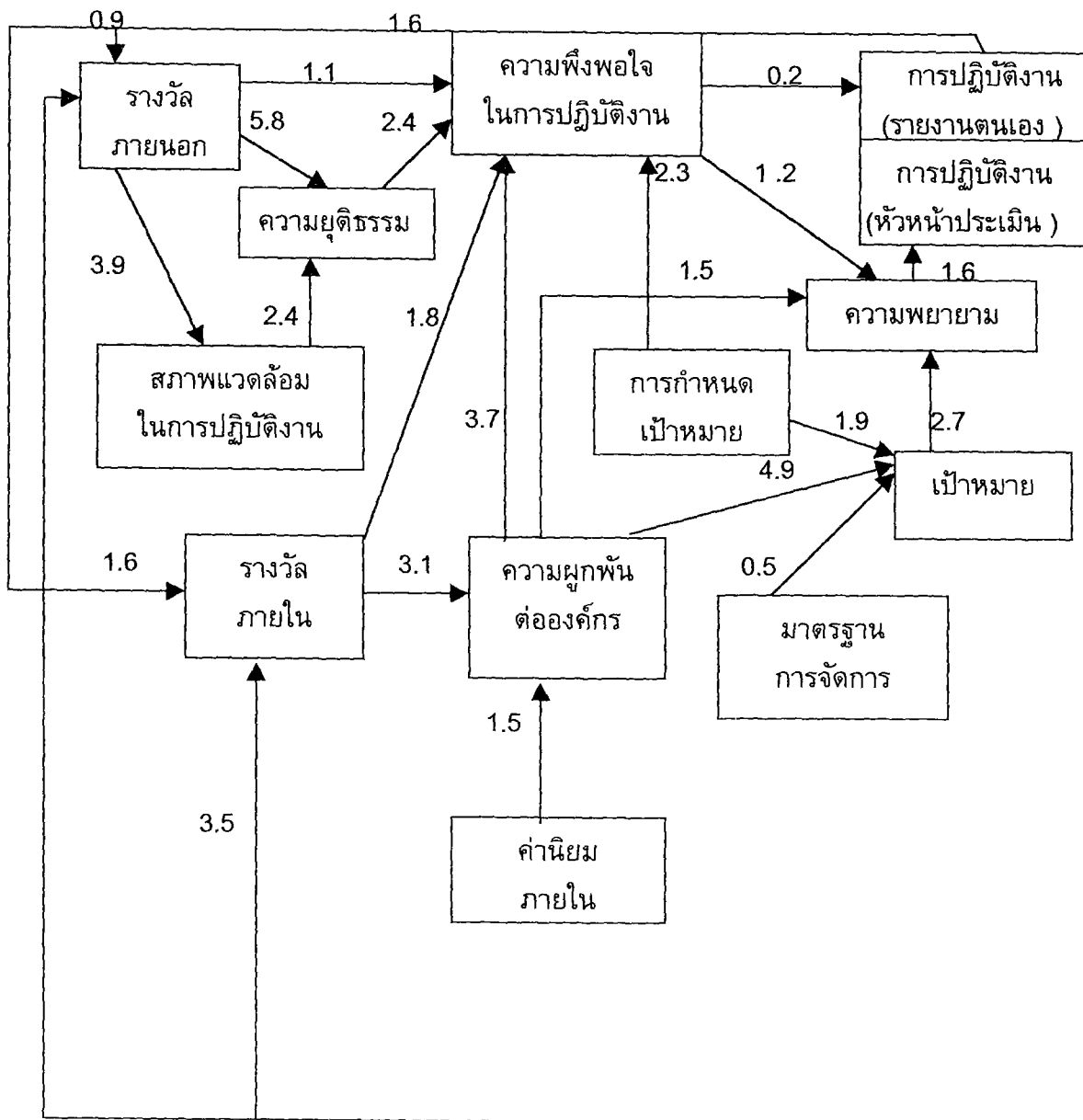
สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีหลายองค์ประกอบ ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร การให้รางวัล เป้าหมายขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร วิธีการปฏิบัติงาน การให้การอบรมพัฒนาบุคลากร เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

3. รูปแบบการวิเคราะห์เชิงเส้นของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์(Porter and Lawler. 1968)

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจาก 4 องค์กร ซึ่งมาจาก 26 แผนก รวมทั้งหมด 1,200 คน โดยจะแยกเป็น ฝ่ายรักษาความปลอดภัยจำนวน 316 คน , ฝ่ายบุคคลจำนวน 56 คน , ฝ่ายขายและบริการจำนวน 293 คน และฝ่ายควบคุมจำนวน 493 คน



ภาพประกอบ 5 รูปแบบการวิเคราะห์เชิงเส้นของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสามารถในการปฏิบัติงานของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler)



ภาพประกอบ 6 การวิเคราะห์เชิงเส้นของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสามารถในการปฏิบัติงานของพอร์ทเตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler)

ตาราง 1 คะแนนเฉลี่ย , คะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคะแนนความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถามในแต่ละด้าน

ระดับ	คะแนน เฉลี่ย	คะแนนเบี่ยง เบนมาตรฐาน	จำนวนกลุ่ม	ค่าความ เชื่อมั่น
รางวัลภายนอก	29.7	37.9	7	0.75
รางวัลภายใน	31.8	7.9	7	0.81
ค่านิยมภายใน	35.4	4.9	6	0.82
ความยุติธรรม	30.8	6.7	7	0.79
สภาพแวดล้อม				
ในการปฏิบัติงาน	31.3	10.1	8	0.87
ความพึงพอใจ				
ในการปฏิบัติงาน	21.6	5.3	4	0.83
ความผูกพันต่อองค์กร	37.0	5.8	7	0.60
เป้าหมายการผลิต	23.8	3.4	4	0.63
การกำหนดเป้าหมาย	26.4	5.6	6	0.58
มาตรฐานการบริหาร	17.1	3.1	3	0.70
มาตรฐานกลุ่ม	17.0	3.3	3	0.84
ความพยายาม	37.4	6.0	7	0.70
ผลการปฏิบัติงานทั้งหมด	37.4	9.0	12	0.73

4. การวิเคราะห์เชิงเส้น

4.1 ความหมายของการวิเคราะห์เชิงเส้น

การวิเคราะห์เชิงเส้น หรือการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในเชิงเหตุและผลเป็นวิธีที่มีพื้นฐานทางสถิติมาจากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรหลายตัวในเชิงสาเหตุ หรือเป็นเหตุเป็นผลกัน ซึ่ง ไรท์ (Wright. 1934) ได้พัฒนาขึ้นโดยได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์เชิงเส้นว่าเป็นกระบวนการที่ใช้อธิบายความสัมพันธ์ทางตรง และความสัมพันธ์ทางอ้อมของตัวแปรสมมุติฐานที่เป็นสาเหตุ หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยอาศัยแผนภาพและสมการโครงสร้าง

ของแผนภาพเป็นหลักในการนำมาวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรเหตุที่มีต่อตัวแปรผลทั้งในด้านขนาด และทิศทาง

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2537 : 40) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์เส้นทางเป็นวิธีประยุกต์การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลระหว่างตัวแปรปริมาณตามพื้นฐานความรู้ทางทฤษฎีให้ทราบว่าตัวแปรที่เป็นเหตุมีอิทธิพลต่อตัวแปรที่เป็นผลอย่างไร และเพื่อวิเคราะห์ตรวจสอบทฤษฎีว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล จากปรากฏการณ์จริงสอดคล้องหรือขัดแย้งกับความสัมพันธ์ตามทฤษฎี นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุว่าเพื่อให้ทราบถึงสาเหตุแต่ละตัวมีอิทธิพลเท่าไรและมีทิศทางแบบใดต่อตัวแปรตาม เพื่อจะได้พยากรณ์ และควบคุมปรากฏการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จินตนา ธนบุลย์ชัย (2536 : 3) กล่าวว่า เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเส้น เป็นวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติอย่างหนึ่งที่สำคัญการประยุกต์วิธีวิเคราะห์การถดถอยมาอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวที่มีต่อตัวแปรตามทั้งที่เป็นความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนสามารถอธิบายทิศทางและปริมาณความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยมีลูกศรชี้ให้เห็นแบบจำลองของความสัมพันธ์ได้ การอธิบายความสัมพันธ์นี้อาศัยความรู้พื้นฐานความรู้ในปรากฏการณ์และพื้นฐานความรู้ทางทฤษฎีที่อธิบายเชิงเหตุและผลเป็นสำคัญ วิธีวิเคราะห์นี้จึงสามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบหรือคัดเลือก หรือสร้างทฤษฎีด้วย

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2537 : 257) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์เส้นทางว่าเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวที่สำคัญการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเป็นพื้นฐานในการหาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง

4.2 ลักษณะการวิเคราะห์เชิงเส้น

สำราญ มีแจ้ง (2544 : 65) ได้กล่าวว่าการวิเคราะห์เส้นทางมีลักษณะใหญ่ ๆ 3 ประการด้วยกันคือ

1. เป็นเทคนิคทางสถิติที่สำคัญการประยุกต์การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ
2. เป็นการศึกษขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีต่อตัวแปรผลทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลนี้ สามารถนำมาเขียนอธิบายได้ด้วยรูปแบบจำลอง โมเดลและสมการโครงสร้างตามรูปแบบจำลองที่สร้างขึ้น

บุญชม ศรีสะอาด (2538 : 182) ได้สรุปลักษณะของการวิเคราะห์สาเหตุไว้ดังนี้

1. ไม่ใช้วิธีการค้นหาสาเหตุ แต่เป็นเทคนิคที่ใช้อธิบายความเป็นสาเหตุในเชิงปริมาณ
2. เป็นเทคนิคในการตรวจสอบทฤษฎี หรือรูปแบบตามสมมติฐาน

3. ก่อนวิเคราะห์สาเหตุจะต้องมีโครงสร้างหรือรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตาม ในรูปแบบของสาเหตุและผล ซึ่งสร้างจากความรู้ ทฤษฎี ผลการวิจัย และแบบแผนของความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

4. ผลการวิเคราะห์สาเหตุ เป็นการยืนยันหรือสนับสนุนว่า โครงสร้างหรือรูปแบบความสัมพันธ์ในรูปสาเหตุและผลระหว่างตัวแปรเหล่านั้น (ตามข้อ 3) มีความเป็นไปได้หรือไม่จากข้อมูลที่สังเกตหรือวัดมาครั้งนั้น

วิเชียร เกตุสิงห์ (2522 : 223) กล่าวว่า การวิเคราะห์เชิงเส้นมีจุดมุ่งหมายใหญ่ อยู่ 2 ประการคือ

1. เพื่ออธิบายให้เราเข้าใจปรากฏการณ์และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรหลัก

2. เพื่อเป็นจุดมุ่งหมายเชิงทฤษฎีที่สำคัญและสามารถใช้ทดสอบความแน่นอน ของรูปแบบที่เราคาดไว้กับรูปแบบที่เป็นจริง

รูปแบบเส้นทางการสามารถแบ่งได้ 2 แบบ ดังนี้ (นงราม เศรษฐพานิช. 2526 : 211)

1. แบบที่ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ มีผลไปในทิศทางเดียวกัน ไม่มีผล ย้อนกลับ (Recursive Model)

2. แบบที่มีผลย้อนกลับ (Non - Recursive Model)

4.3 หลักการวิเคราะห์เชิงเส้น

การวิเคราะห์เชิงเส้นนี้สามารถอธิบายความสัมพันธ์ในรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (r) ว่าเป็นผลรวมของพารามิเตอร์ตามทฤษฎีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว ในโมเดลมีค่าเท่ากับผลบวกของอิทธิพลทางตรง (Direct Effect : DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect : IE) ความสัมพันธ์เทียม (Spurious Relationship : SR) และ อิทธิพลร่วม (Joint Effect : JE) ที่ไม่สามารถแยกได้ว่าเป็นอิทธิพลแบบใด ดังสมการ ดังต่อไปนี้ (สาราภูมิแจ้ง 2544 : 65 อ้างอิงจาก นงลักษณ์ วิรัชชัย 2537 : 180 ; สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย.)

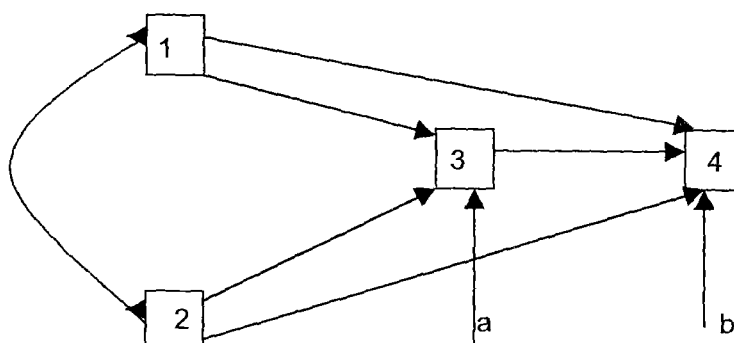
$$r = DE + IE + SR + JE$$

ในการวิเคราะห์เส้นทาง จะประมาณค่าอิทธิพลทางตรงได้จากการประมาณ ค่าพารามิเตอร์ในสมการถดถอยตามสมการโครงสร้างของรูปแบบและนำค่าอิทธิพลทางตรงนั้น มาประมาณค่าอิทธิพลทางอ้อม ส่วนอิทธิพลร่วมและอิทธิพลเทียมหาได้จากการหาผลคูณของ อิทธิพลทางตรงตามลูกศรในรูปแบบ แต่ในการวิเคราะห์เส้นทางนั้นเพียงแต่ประมาณ ค่าสหสัมพันธ์จากอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่านั้น ไม่รวมความสัมพันธ์เทียมและ อิทธิพลร่วมเพราะถ้ารูปแบบแสดงอิทธิพลมีความตรงและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็น ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลจริง ค่าความสัมพันธ์เทียมและอิทธิพลร่วมควรเป็นศูนย์ ดังนั้น

ค่าสหสัมพันธ์จึงสามารถประมาณค่าจากผลบวกของอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเพียงสองส่วนเท่านั้น ซึ่งสามารถเขียนสมการใหม่ได้ดังนี้

$$r = DE + IE$$

4.4 รูปแบบแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ



ภาพประกอบ 7 รูปแบบตัวอย่างแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ลักษณะของตัวแปรตามรูปแบบตัวอย่าง ภาพประกอบ 3 มีดังนี้

1. ตัวแปรภายนอก (Exdogeneous Variable) หรือตัวแปรแหล่งของสาเหตุ ซึ่งตัวอย่างจากภาพประกอบคือ ตัวแปร 1 และตัวแปร 2 เป็นตัวแปรแรกเริ่มของแบบจำลองซึ่งเป็นตัวแปรที่เป็นผลมาจากตัวแปรอื่นนอกแบบจำลอง

2. ตัวแปรภายใน (Endogeneous Variable) ซึ่งตัวอย่างจากภาพประกอบคือ ตัวแปร 3 และตัวแปร 4 เป็นตัวแปรที่เป็นผลของตัวแปรที่อยู่ในรูปแบบ

3. ตัวแปรส่วนที่เหลือ (Residual Variable : e) ซึ่งคือ a และ b เป็นตัวแปรที่ไม่อยู่ในรูปแบบ แต่อาจมีอิทธิพลต่อตัวแปรที่อยู่ในรูปแบบที่สร้างขึ้นได้

ลักษณะของความสัมพันธ์จากรูปแบบของภาพประกอบ 3 นั้นสามารถนำไปอธิบายลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ดังนี้

1. อิทธิพลทางตรง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรหนึ่งส่งผลกระทบถึงตัวแปรอีกตัวหนึ่งโดยตรง ซึ่งจากภาพประกอบ 3 ตัวแปร 1 มีอิทธิพลต่อตัวแปร 3 และตัวแปร 4 ตัวแปร 2 มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปร 3 และตัวแปร 4 และตัวแปร 3 มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปร 4

2. อิทธิพลทางอ้อม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรหนึ่ง ส่งผลถึงตัวแปรอีกตัวหนึ่งโดยผ่านตัวแปรเชื่อมแทรก ซึ่งภาพประกอบ 3 มีอิทธิพลทางอ้อมดังนี้ ตัวแปร

1 มีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปร 4 ผ่านตัวแปร 3 และตัวแปร 2 มีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปร 4 ผ่านตัวแปร 3

4.5 ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์เส้นทาง (Pedhazur . 1997 : 771)

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในแบบจำลองเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง
2. ตัวแปรส่วนที่เหลือ (residual variable) ต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง และไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระที่อยู่ก่อนหน้าด้วย
3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในแบบจำลอง เป็นความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อกันทางเดียว
4. ระดับการวัดตัวแปรต่าง ๆ อยู่ในมาตรอันตรภาค
5. การวัดตัวแปรต้องไม่มีความคลาดเคลื่อน (error) โดยต้องมีความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงสูง

4.6 การสร้างแผนภาพหรือรูปแบบแสดงอิทธิพลทางทฤษฎี

ในการวิเคราะห์เส้นทางเชิงเหตุและผลของตัวแปรต่าง ๆ สามารถแสดงได้ด้วยรูปแบบแสดงอิทธิพล ซึ่งเป็นรูปแบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามทฤษฎีเพื่อใช้อธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล

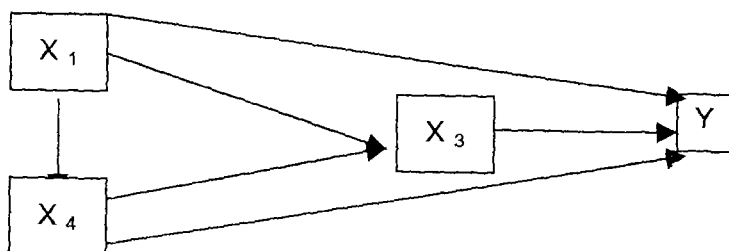
วิธีการสร้างรูปแบบแสดงอิทธิพลตามทฤษฎี แบ่งได้ 2 ตอน ได้แก่

1. ศึกษาทฤษฎี งานวิจัย และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องหรือปรากฏการณ์ที่จะทำการวิจัย
2. จัดลำดับตัวแปรว่าตัวแปรใดเป็นสาเหตุของตัวแปรใด แล้วกำหนดเป็นรูปแบบหรือแผนภาพ จากทฤษฎี แนวคิด หรือผลการวิจัยต่าง ๆ ซึ่งมีเหตุผลน่าเชื่อถือที่ว่าตัวแปรอิสระนั้นเป็นสาเหตุต่อตามตัวแปรตาม โดยจะต้องถ้ายโยงกรอบความคิดทางทฤษฎีออกมาเป็นกรอบความคิดและนำมาสร้างแบบจำลองหรือรูปแบบที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยแบบจำลองนี้มีได้ 2 แบบคือ
 - ก. แบบจำลองที่ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ มีผลไปในทิศทางเดียวกัน ไม่มีผลย้อนกลับ (recursive model) หรือตัวแปรตัวหนึ่งเป็นสาเหตุของอีกตัวแปรหนึ่งได้ ตัวแปรหลังจะเป็นสาเหตุของตัวแปรแรกไม่ได้
 - ข. แบบจำลองที่ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ มีผลย้อนกลับ (non recursive model) นั่นคือ ตัวแปรแต่ละตัวอาจเป็นสาเหตุของกันและกันได้
3. ทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง

4. ทำการปรับปรุงรูปแบบจำลอง โดยการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางว่ามีค่าต่ำมากจะทำการตัดออก และทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง จากแบบจำลองที่ปรับปรุงอีกครั้ง และทำการปรับปรุงแบบจำลองจนกว่าจะได้รูปแบบที่เป็นจริงเพียงรูปแบบเดียว

5. ทำการคำนวณหาค่าผลรวม (Total Effect) และค่าความสัมพันธ์ที่ส่งผลทางตรงและค่าความสัมพันธ์ที่ส่งผลทางอ้อม เพื่อสรุปผลที่ส่งต่อตัวแปรตามทั้งด้านอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

การจัดลำดับตัวแปรในรูปแบบหรือแผนภาพที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะต้องจัดจากซ้ายไปขวา โดยตัวแปรที่อยู่ทางขวาเป็นตัวแปรที่ถูกกระทบโดยตัวแปรอื่น ๆ ที่อยู่ทางซ้าย จากตัวแปรที่ถูกกระทบนี้ คือ ตัวแปรตามหรือตัวแปรผลที่จะนำไปเขียนในสมการโครงสร้างซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 แบบจำลองเส้นทางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ให้หมายความว่าย ตัวแปรที่อยู่หัวลูกศรนั้นเป็นผลโดยตรงจากตัวแปรที่อยู่ต้น

ลูกศร ตัวอย่างเช่น $X_1 \rightarrow X_2$ หมายความว่า ตัวแปร X_1 มีผลโดยตรงต่อตัวแปร X_2 เรียก ตัวแปร X_1 ว่า ตัวแปรเหตุและเรียกตัวแปร X_2 ว่าตัวแปรผล

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

อัญชลี ดวงแก้ว (2541) ได้ทำการศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ จำนวน 136 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา เงินเดือน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติได้แก่ อายุและอายุราชการ ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษาและเงินเดือน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประสาร ดิษฐ์ (2540) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชนสัมภาระ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 90 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมพนักงานชนสัมภาระ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายได้และเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด

พรทิพย์ เกียรติธรรม (2535) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัตสรรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ กรุงเทพมหานคร 35 แห่ง จำนวน 251 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
2. ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัตสรรกับความพึงพอใจในการทำงานพบว่าอายุในช่วง 36 - 45 ปี และ 56 - 60 ปี การที่ไม่ได้จบการศึกษาเกี่ยวกับงานเทคโนโลยีการศึกษา การมีประสบการณ์การทำงานในช่วง 11 - 20 ปี และ 21 - 30 ปี ดำรงตำแหน่งผู้บริหารชั้นกลางและชั้นสูงทำหน้าที่ผู้บริหารการฝึกอบรม มีอัตราเงินเดือนในช่วง 16,000 - 20,000 บาท / เดือน และตั้งแต่ 30,000 บาท / เดือน ขึ้นไป การได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ได้รับการมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา เป็นงานที่น่าสนใจ มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพนี้ มีโอกาสก้าวหน้าสูงขึ้น ได้รับการแต่งตั้งให้ทำงานนี้ และการมีวิชาชีพมีความมั่นคงเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ประสบการณ์การทำงานในช่วง 6 - 10 ปี ดำรงตำแหน่งผู้บริหารชั้นต้น ทำหน้าที่ผู้ผลิตงานกราฟิกและสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีอัตราเงินเดือน 11,000 - 15,000 บาท / เดือน และการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงานค่อนข้างลำบาก เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Method) เพื่อคัดเลือกตัวแปรที่ดีที่สุด พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ทำหน้าที่ผู้บริหารการฝึกอบรม และการมีวิชาชีพมีความมั่นคง โดยตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกสามารถอธิบายความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 12.04

สุภาพ ดอกกุหลาบ (2534 : 108) ได้ศึกษาเรื่อง " ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมพลศึกษา กรุงเทพมหานคร เพื่อหาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามกรอบของทฤษฎีจูงใจ พบว่า

1. ปัจจัยจูงใจ ที่ทำให้หัวหน้าวิชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยว่าทุกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุนที่ทำให้หัวหน้าหมวดวิชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยว่า ทุกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านสถานะของตำแหน่ง

งานวิจัยที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษามาตั้งกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในลำดับที่มีความสำคัญคือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ สำหรับปัจจัยซึ่งก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และสวัสดิการลักษณะงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1966 : 113 -117)

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541) ได้ทำการศึกษาศักยภาพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของวิศวกรในบริษัทเอกชน จำนวน 10 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 60 คน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับมากคือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง จะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายของบริษัท ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มีอายุมากจะสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีเงินเดือนสูง ส่วนผู้ที่มีอายุน้อยจะใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานน้อยและผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และจากการใช้ Stepwise Multiple Regression พบว่าตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชนคือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ศิริพร จันทรปาน (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาศักยภาพตัวแปรคัดสรรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 412 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยฝึกอบรมในภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

2. ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า (1) ระดับเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท (2) การได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน (3) ลักษณะงานที่ตรงกับสาขาที่เรียนและ (4) สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติพบตัวแปรอิสระ 8 ตัวที่มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 8 ตัวคือ (1) ความพร้อมด้านสถานที่ปฏิบัติงาน วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ปฏิบัติงานในหน่วยงาน (2) ความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ (3) ลักษณะงานตรงกับสาขาที่เรียน (4) ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน (5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (6) ได้รับมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา (7) สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร และ (8) ลักษณะงานท้าทายความสามารถ

4. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกตัวทำนายที่ดีที่สุด พบตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 9 ตัวคือ (1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (2) สวัสดิการที่ได้รับการองค์กร (3) ความภาคภูมิใจในการทำงานที่ปฏิบัติ (4) ผู้บริหารองค์กรให้สนับสนุนการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ (5) ได้รับมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา (6) ความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานในหน่วยงาน (7) ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน (8) ลักษณะงานท้าทายความสามารถ (9) ลักษณะงานตรงกับสาขาที่เรียน และ (10) ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง กลุ่มตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 34.2 วิมล กาญจนนิวาสน์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) จำนวน 272 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 26 -30 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปฏิบัติงานในฝ่ายขายและการตลาด ประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 5 ปีขึ้นไป และมีรายได้ อยู่ระหว่าง 8,001 - 12 ,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด ส่วนปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการบังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเซ็นทรัลพัฒนาจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา แผนงาน ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ส่วนปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเซ็นทรัล จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

แมนนิ่ง (Manning . 1987 : 4028 - A) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีในการปฏิบัติงาน แล้วนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์กับปัจจัยทั้งสองซึ่งผลของการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระตุ้น ดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือการรับผิดชอบที่สูง และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่ามากที่สุดในงานที่ทำอยู่นั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยค้ำจุน ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่เกี่ยวกับการบริหารงาน การปกครองบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชนถือว่าเป็นตัวค้ำจุน และเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียน เห็นว่าเป็นตัวจูงใจ นอกจากนี้ มอร์ดัน (Morton . 1988 : 7062 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลขององค์ประกอบซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของผู้จบปริญญาเอก ในปี ค.ศ. 1980 - 1983 โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด แบ่งตามเพศ วิชาเอก ปีที่จบการศึกษา และประเภทของอาชีพที่ต้องทำ ตัวแปรคือ องค์ประกอบของความพึงพอใจซึ่งศึกษาตามความต้องการขั้นสูง ขั้นต่ำ ตามทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1966: 113 - 117) ซึ่งการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ยอมรับองค์ประกอบของความพึงพอใจในตนเองเดียวกัน ทั้ง ๆ ที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกเหมือนกัน
2. กลุ่มตัวอย่างยอมรับว่าความต้องการขั้นสูงจะมีอิทธิพลทางบวกกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าต้องการขั้นต่ำ แต่ขณะเดียวกันถ้าเห็นว่าความต้องการขั้นต่ำมีความสำคัญต่อสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นกัน
3. นโยบายการบริหารงานมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าของงานทั้งชายและหญิง แต่เพศหญิงมีมากกว่า
4. สิ่งสำคัญที่ทำให้การงานก้าวหน้า มี 5 ประการ คือ
 - 4.1 ความเชี่ยวชาญสาขาวิชา
 - 4.2 ความมีชื่อเสียง

4.3 การได้รู้จักคนมาก

4.4 การเข้ากับกลุ่มเพื่อนได้

4.5 จดหมายแนะนำตัว

อาเซมิ (Hashemi . 1987 : 1141 - A) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเท็กซัส พบว่า อาจารย์ มีประสบการณ์ปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจกับโอกาสก้าวหน้ามากกว่าอาจารย์อาวุโสหรือมีประสบการณ์มากกว่าอาจารย์ที่ทำงานด้านวิจัยมีโอกาสน้อยกว่าอาจารย์ที่ทำหน้าที่สอน โกเนม (Ghonaim. 1986 : 2393 - A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและอาจารย์ในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการไว้วางใจทั้งในกลุ่มผู้บริหารและอาจารย์ ผู้บริหารพึงพอใจในบรรยากาศองค์กรมากกว่าอาจารย์ ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยกว่าและอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนน้อยกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่านาเกล (Nagle. 1987 : 93 - A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัย มินิโซต้าพบว่าตัวแปรด้านชีวิตสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าคนแต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย
3. ผู้บริหารมีอาวุโสกว่ามีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีความพึงพอใจมากกว่า ผู้บริหารที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า
4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ
5. ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ และพบว่า ทั้งปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Overall job satisfaction) อย่างมาก

เมย์ (May . 1987 : 1401 - A) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงของโครงการฝึกอบรมครู พบว่าทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และได้เสนอข้อคิดเห็นว่า ผู้บริหารระดับอุดมศึกษาควรได้ศึกษาตรวจสอบผลของความพึงพอใจ กรุนโบม (Grunnbaum. 1987 : 1401 - A) ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์พยาบาล พบว่า ตำแหน่งวิชาการต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

1. ระดับรองศาสตราจารย์มีความสนใจในด้านความคิดริเริ่ม ความสัมพันธ์กับลูกน้องและนโยบายด้านบุคลากร
2. ส่วนระดับอาจารย์และระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ สนใจต่อรางวัลการชมเชย มีส่วนรับผิดชอบในงานด้านนิเทศ และมีความมั่นคงในงาน และมีสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน

บอร์ควิสท์ (Borquist . 1987 : 260 - A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนรัฐบาลที่ซูเปอร์แมนพบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ความสำเร็จและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับเป็นแหล่งที่มาของความพึงพอใจมากที่สุดและพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร และอัลมาห์ บูบ (Almah Boob . 1987 : 1402 - A) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่าอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบสูงกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และไม่พึงพอใจด้านการบริหารน้อยกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และกลุ่มศาสตราจารย์มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า ค่าจ้าง การบริหาร การนิเทศมากที่สุด

จากผลงานวิจัยต่างประเทศดังกล่าวแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นนั้น ส่วนใหญ่สอดคล้องกับแนวคิดของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg . 1966 : 113 - 117) แต่มีบางอย่างมีแตกต่างออกไปจากแนวคิดของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg . 1966 : 113 - 117) และปัจจัยจูงใจกับคำจูงส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงานร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและปฏิบัติงานในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 81 สาขา ซึ่งมีพนักงานทั้งหมด 528 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและปฏิบัติงานในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน โดยวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของโดยใช้ตารางของยามาเน่ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 400 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886 – 887. *An Introductory Analysis*.) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยใช้สาขาร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนีในบริษัทเดอะไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่ม และจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้มา 30 สาขา มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 222 คน ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำแนกตามสาขาร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนี

สาขาร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนี	จำนวนพนักงาน (คน)
สาขาเอสพีราม	8
สาขาเดอะมอลล์บางแค	8
สาขาเซ็นทรัลพระราม 3	8
สาขาเดอะมอลล์ท่าพระ	8
สาขาสยามสแคว์	9
สาขามาบุญครอง	8

ตาราง 2 (ต่อ)

สาขาร้านค้าอะไหล่ปั๊ม	จำนวนพนักงาน (คน)
สาขาลาดพร้าว 12	6
สาขาสุโขวิท 103	8
สาขาสุโขวิท 51	8
สาขาพาดำปิ่นเกล้า	7
สาขาเมเจอร์ปิ่นเกล้า	8
สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า	8
สาขาสารุประดิษฐ์	8
สาขาดอนเมือง	8
สาขาปากน้ำ	9
สาขาหัวกระบือ	8
สาขาลาดพร้าว 101	8
สาขาสนามแดง	8
สาขาเจริญกรุง	6
สาขาบางแค	7
สาขาพระประแดง	8
สาขาเจริญนคร	8
สาขาราชบุรีบูรณะ	7
สาขาสยามเซ็นเตอร์	7
สาขารามอินทรา กม.8	8
สาขาสามเสน	5
สาขาดลิ่งชั้น	6
สาขประตุน้ำ	6
สาขาพุทธมณฑล	5
สาขาบางใหญ่	6
รวม	222

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

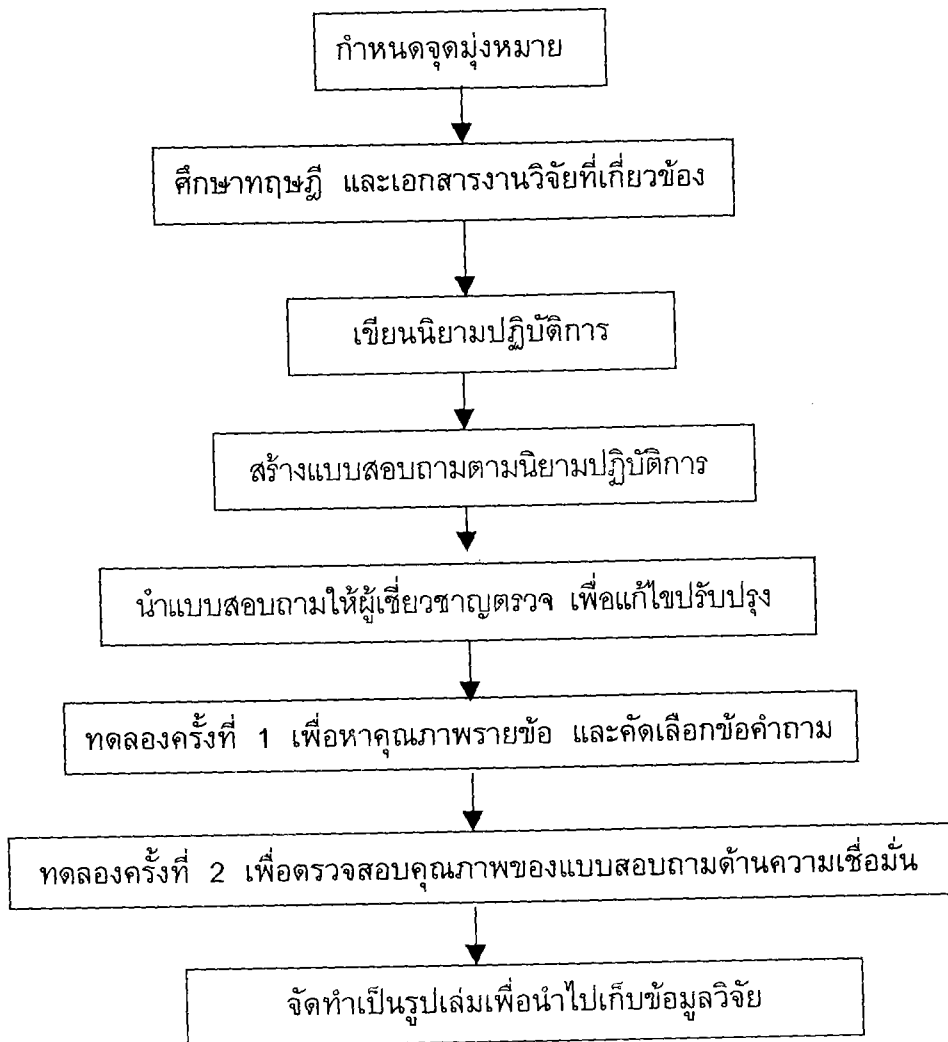
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามวัดด้านรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ด้านละ 15 ข้อ และแบบสอบถามวัดด้านความยุติธรรมในองค์กรและเป้าหมายในองค์กรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ด้านละ 15 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 15 ข้อ

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามด้านรางวัลภายใน ด้านรางวัลภายนอก ด้านผูกพันต่อองค์กร ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการดังนี้



ภาพประกอบ 9 ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

จากภาพประกอบดังกล่าวมีรายละเอียดของการสร้างดังนี้

- 1 กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสร้างแบบสอบถามในการวิจัยด้านรางวัลภายใน ด้านรางวัลภายนอก ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องด้านรางวัลภายใน รางวัล

ภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3 เขียนนิยามปฏิบัติการ เกี่ยวกับการวัดทางด้านรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

4 เขียนข้อความวัดด้านรางวัลภายใน ด้านรางวัลภายนอก ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ โดยมีข้อความด้านละ 40 ข้อ รวมทั้งหมดมี 240 ข้อ

5. นำแบบสอบถามตามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในข้อ 4 ด้านรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวัดผลการศึกษาจำนวน 3 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาจำนวน 2 ท่านเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงพินิจ (Face Validity) ส่วนด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวัดผลการศึกษาจำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา จำนวน 1 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) แล้วคัดเลือกข้อความที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับหรือมากกว่า 0.50 ขึ้นไปแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขภาษาที่ใช้ให้ถูกต้องตามนิยามที่ได้กำหนดไว้ มีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังนี้

5.1 ด้านรางวัลภายใน เดิมมี 40 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.4 – 1.00 คัดเลือกมา 30 ข้อ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6 – 1.00

5.2 ด้านรางวัลภายนอก เดิมมี 40 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.25 - 1.00 คัดเลือกมา 30 ข้อ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6 – 1.00

5.3 ด้านความผูกพันต่อองค์กร เดิมมี 40 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.2 - 1.00 คัดเลือกมา 30 ข้อ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6 – 1.00

5.4 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน เดิมมี 40 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.8 - 1.00 คัดเลือกมา 30 ข้อ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6 – 1.00

5.5 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เดิมมี 40 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6 - 1.00 คัดเลือกมา 30 ข้อ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6 – 1.00

5.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เดิมมี 40 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ 1.00 คัดเลือกมา 30 ข้อ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6 – 1.00

6 นำแบบสอบถามในข้อ 5 ที่คัดเลือกข้อความที่อยู่ในเกณฑ์และผ่านการแก้ไขปรับปรุงภาษาแล้ว ไปทดลองสอบ (Try out) ครั้งที่ 1 กับพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนและทำการวิเคราะห์ข้อความเป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ t- test แบบเทคนิค 25 % ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ แล้วคัดเลือกข้อความที่มีค่า t สูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังนี้

6.1 ด้านรางวัลภายใน เดิมมี 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 0.03 – 6.153 คัดเลือกมา 15 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 2.941 – 6.153

6.2 ด้านรางวัลภายนอก เดิมมี 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 0.466 – 6.153 คัดเลือกมา 15 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 2.103 – 6.153

6.3 ด้านความผูกพันต่อองค์กร เดิมมี 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 0.485 – 7.174 คัดเลือกมา 15 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 3.713 – 7.174

6.4 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน เดิมมี 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 1.051 – 4.843 คัดเลือกมา 15 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 2.751 – 4.843

6.5 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เดิมมี 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 0.073 – 7.853 คัดเลือกมา 15 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 4.556 – 7.853

6.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เดิมมี 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 0.473 – 5.209 คัดเลือกมา 15 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 3.688 – 5.209

7 นำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วในข้อ 6 ไปทดสอบครั้งที่ 2 กับพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกับครั้งที่ 1 จำนวน 100 คน จากนั้นทำการตรวจให้คะแนนเช่นเดียวกับข้อ 6 เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Crobach) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

7.1 ด้านรางวัลภายใน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8689

7.2 ด้านรางวัลภายนอก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8867

7.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7576

8. นำแบบสอบถามที่ได้ในข้อ 7 จัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม เพื่อนำไปใช้ในการเก็บ ข้อมูล ทำการศึกษาค้นคว้าต่อไป

สำหรับด้านเป้าหมายในองค์กรและความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยมี รายละเอียดดังนี้

ด้านเป้าหมายในองค์กร ผู้วิจัยพัฒนามาจากของวรกานต์ เสียงอารมณ (2541) ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกเดิมที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 0.109 – 6.117 ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ซึ่งตัดตัวเลือกระดับไม่แน่ใจออก และปรับปรุงด้านภาษา แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาไปทดสอบกับพนักงานเดอะฟิชช่าคอมปะนีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและปฏิบัติงานในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 100 คน แล้วนำผลการสอบมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก t ด้วยเทคนิค 25 % ของกลุ่มสูง กลุ่มต่ำ แล้วคัดเลือกข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าด้านเป้าหมายในองค์กรเดิมมี 20 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก t อยู่ระหว่าง 0.652 – 4.937 คัดเลือกมา 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 2.724 – 4.9377 และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยนำไปทดสอบกับพนักงานเดอะฟิชช่าคอมปะนีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและปฏิบัติงานในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 100 คน แล้วนำผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8247

ส่วนด้านความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยพัฒนามาจากของภัทรนถน พันธุ์สีดา (2540) ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกเดิมที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 0.652 – 4.937 ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ซึ่งตัดตัวเลือกระดับปานกลางออกและปรับปรุงด้านภาษาแล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาไปทดสอบกับพนักงานเดอะฟิชช่าคอมปะนีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและปฏิบัติงานในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 100 คน แล้วนำผลการสอบมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก t ด้วยเทคนิค 25 % ของกลุ่มสูง กลุ่มต่ำ แล้วคัดเลือกข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าด้านความยุติธรรมในองค์กรเดิมมี 20 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก t อยู่ระหว่าง 0.109 – 6.665 คัดเลือกมา 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า t อยู่ระหว่าง 2.020 – 6.665 และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยนำไปทดสอบกับพนักงานเดอะฟิชช่าคอมปะนีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและปฏิบัติงานในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 100 คน แล้วนำผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8914

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ลักษณะของแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามวัดด้านรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กรและเป้าหมายในองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ

ตัวอย่างแบบสอบถามตอนที่ 1 ดังนี้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงตามเงื่อนไขดังนี้

จริง	แสดงว่า ท่านได้รับหรือมีหรือเห็นด้วยในสิ่งที่วัดตามข้อความนั้นประมาณ 80 - 100 %
ส่วนใหญ่จริง	แสดงว่า ท่านได้รับหรือมีหรือเห็นด้วยในสิ่งที่วัดตามข้อความนั้นประมาณ 60 - 79 %
ส่วนใหญ่ไม่จริง	แสดงว่า ท่านได้รับหรือมีหรือเห็นด้วยในสิ่งที่วัดตามข้อความนั้นประมาณ 1 - 59 %
ไม่จริง	แสดงว่า ท่านไม่ได้รับหรือไม่มีหรือไม่เห็นด้วยในสิ่งที่วัดตามข้อความนั้น

แบบสอบถาม	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่จริง	ส่วนใหญ่ไม่จริง	ไม่จริง
รางวัลภายใน	<u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u> (0) การปฏิบัติงานของท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา..... (00) ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ๆให้ปฏิบัติ.....				

แบบสอบถามตอนที่ 1 (ต่อ)

แบบสอบถาม	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
รางวัลภายใน	<u>ความเป็นอิสระในการทำงาน</u> (0) ท่านแสดงความคิดเห็นในที่ทำงาน ได้อย่างเต็มที่..... (00) ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานตาม ความสามารถของตน.....				
รางวัลภายนอก	<u>ค่าจ้าง</u> (0) เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับค่า ครองชีพ..... (00) เงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละ ปีมีความเหมาะสมดี..... <u>สวัสดิการหรือโบนัสพิเศษ</u> (0) องค์กรกำหนดวันลา วันหยุด พักผ่อนประจำเหมาะสม..... (00) องค์กรมีการจัดงานเลี้ยงสร้าง สรรค์ทุกปี.....				
ความผูกพัน ต่อองค์กร	(0) ถ้าบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรอย่าง เสีย ๆ หาย ๆ ท่านจะรีบชี้แจงทันที..... (00) เมื่อได้รับมอบหมายงานท่าน ทุ่มเทให้งานอย่างเต็มที่.....				
ความสามารถ ในการปฏิบัติ งาน	(0) ท่านทบทวนรายการอาหารได้ ถูกต้องและครบถ้วน..... (00) ท่านสามารถให้ข้อมูลการเสนอ ขายได้อย่างอย่างละเอียด.....				

แบบสอบถามตอนที่ 1 (ต่อ)

แบบสอบถาม	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
สภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน	<u>สิ่งแวดล้อม</u> (0) บริเวณร้านมีทัศนียภาพที่สวยงาม..... <u>สถานที่ปฏิบัติงาน</u> (0) แสงสว่างในร้านมีความสว่างอย่าง เพียงพอ..... (00) ในร้านมีพื้นที่กว้างสะดวกต่อการ ปฏิบัติงาน..... <u>เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก</u> (0) ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานได้ อย่างเต็มที่ตามความต้องการ.....				
ความยุติธรรม ในองค์กร	<u>การเลื่อนตำแหน่ง</u> (0) ท่านได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถของท่าน..... <u>การแบ่งงานหน้าที่</u> (0) ผู้บังคับบัญชาแบ่งงานให้ปฏิบัติ งานอย่างเท่าเทียมกันทุกคน..... <u>การพิจารณาความดีความชอบ</u> (0) หลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดี ความชอบมีความยุติธรรม.....				
เป้าหมายใน องค์กร	(0) เพื่อนร่วมงานของท่านร่วมมือกันดี ในการไปถึงเป้าหมายในองค์กร..... (00) ท่านยึดมั่นปฏิบัติงานตามที่ เป้าหมายในองค์กรกำหนดไว้กำหนดไว้.....				

แบบสอบถาม	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
เป้าหมายใน องค์กร	(000) ถ้าปฏิบัติงานได้สำเร็จตาม เป้าหมายจะได้ค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น.....				

เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

เกณฑ์ในการตรวจให้คะแนนแต่ละข้อคำถามนั้น ได้กำหนดน้ำหนักของตัวเลือกใน
แต่ละระดับไว้ดังนี้

ข้อความทางบวก

จริง	ให้ 3 คะแนน
ส่วนใหญ่จริง	ให้ 2 คะแนน
ส่วนใหญ่ไม่จริง	ให้ 1 คะแนน
ไม่จริง	ให้ 0 คะแนน

ข้อความทางลบ

จริง	ให้ 0 คะแนน
ส่วนใหญ่จริง	ให้ 1 คะแนน
ส่วนใหญ่ไม่จริง	ให้ 2 คะแนน
ไม่จริง	ให้ 3 คะแนน

การแปลความหมายคะแนน

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมากกว่าหรือเท่ากับ 2.50 แปลว่า ได้รับหรือมีหรือเห็นด้วย
ในสิ่งที่วัดในระดับมาก
เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 1.50 ถึง 2.49 แปลว่า ได้รับหรือมีหรือเห็นด้วย
ในสิ่งที่วัดในระดับค่อนข้างมาก

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 0.50 ถึง 1.49	แปลว่า	ได้รับหรือมีหรือเห็นด้วย ในสิ่งที่วัดในระดับ ค่อนข้างน้อย
เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 0 ถึง 0.49	แปลว่า	ได้รับหรือมีหรือเห็นด้วย ในสิ่งที่วัดในระดับน้อย หรือไม่ได้เลย

ตัวอย่างแบบสอบถามตอนที่ 2 ดังนี้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงตามเงื่อนไขดังนี้

มาก	แสดงว่า	ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามข้อความนั้น ประมาณ 80 - 100 %
ค่อนข้างมาก	แสดงว่า	ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามข้อความนั้น ประมาณ 60 - 79 %
ค่อนข้างน้อย	แสดงว่า	ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามข้อความนั้น ประมาณ 40 - 59 %
น้อย	แสดงว่า	ท่านไม่มีความสุขไม่มีหรือไม่เห็นด้วยในสิ่งที่วัดตาม ข้อความนั้น 1 - 39 %

แบบสอบถาม	ข้อความ	มาก	ค่อนข้าง มาก	ค่อนข้าง น้อย	น้อย
ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติ งาน	<u>การปฏิบัติงาน</u> (0) ท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน..... <u>นโยบายและการบริหารงาน</u> (0) ท่านมีความสบายใจที่ต้องปฏิบัติ งานตามนโยบาย และการบริหารงาน ขององค์กร.....				

แบบสอบถามต่อที่ 2 (ต่อ)

แบบสอบถาม	ข้อความ	มาก	ค่อนข้าง มาก	ค่อนข้าง น้อย	น้อย
ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติ งาน	<u>วิธีการปกครอง</u> (0) ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจต่อท่าน.....				

เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

เกณฑ์ในการตรวจให้คะแนนแต่ละข้อคำถามนั้น ได้กำหนดน้ำหนักของตัวเลือกในแต่ละระดับไว้ดังนี้

ข้อความทางบวก

มาก	ให้ 4 คะแนน
ค่อนข้างมาก	ให้ 3 คะแนน
ค่อนข้างน้อย	ให้ 2 คะแนน
น้อย	ให้ 1 คะแนน

ข้อความทางลบ

มาก	ให้ 1 คะแนน
ค่อนข้างมาก	ให้ 2 คะแนน
ค่อนข้างน้อย	ให้ 3 คะแนน
น้อย	ให้ 4 คะแนน

การแปลความหมายคะแนน

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมากกว่าหรือเท่ากับ 3.50 แปลว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 2.50 ถึง 3.49	แปลว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างมาก
เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 1.50 ถึง 2.49	แปลว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างน้อย
เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 1 ถึง 1.49	แปลว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการฝ่ายบุคคลบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด(มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ติดต่อร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนีนี้ที่ทำการเก็บข้อมูลนัดหมายวันเวลาทำการเก็บข้อมูลผู้วิจัย
3. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
4. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาอย่างน้อย 6 เดือนตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะทำการชี้แจงถึงแบบสอบถามในครั้งนั้นก่อนเพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริงมากที่สุด พร้อมกับรื้อรับแบบสอบถามกลับคืนมาภายในวันนั้นเลย
5. ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลวันละ 1 สาขา ทั้งหมดรวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 31 วัน ตั้งแต่วันที่ 20 พฤศจิกายน 2545 ถึงวันที่ 20 ธันวาคม 2545
6. นำผลมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

วิธีจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

- ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
1. ตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม ตามเกณฑ์การตรวจให้คะแนนที่ตั้งไว้
 2. วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน
 3. วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนี บริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS

4. วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พร้อมทั้งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ
วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS

5. วิเคราะห์หาค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนี บริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่ง
วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS

6. วิเคราะห์เชิงเส้น (Path Analysis) เพื่อหาว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรใด มีน้ำหนักความสำคัญเท่าใด และมีอิทธิพลจากตัวแปรด้านใดส่ง
ผ่านมายังความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Amos
Version 4.01

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงโดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543 : 249)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดย	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ t – test แบบเทคนิค 25
เปอร์เซ็นต์ ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543 : 305)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

โดย	t	แทน	ดัชนีอำนาจจำแนกแต่ละข้อ
	$\bar{X}_H$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูงที่ทำข้อนั้น
	$\bar{X}_L$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำที่ทำข้อนั้น
	S_H^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มสูง
	S_L^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มต่ำ
	n_H	แทน	จำนวนคนสอบในกลุ่มที่ได้คะแนนสูง

n_L แทน จำนวนคนสอบในกลุ่มได้คะแนนต่ำ

1.3 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา
(Alpha – Coefficient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 200)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

โดย α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 K แทน จำนวนข้อหรือตอน
 S_i^2 แทน คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
 S^2 แทน คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ
 Σ แทน ผลรวมทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

2.1 หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson - product - moment correlation coefficient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 173)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

โดย r_{XY} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 N แทน จำนวนคนที่ศึกษา
 $\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ X
 $\sum Y$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ Y
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum XY$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ X และ Y คูณกันแต่ละตัว

2.3 ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 250)

$$t = r \sqrt{\frac{N-2}{1-r^2}}$$

โดย t แทน ค่าจากการแจกแจงของ t
 r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
 $df = N - 2$

2.4 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Kerlinger and Pedhazur. 1973 : 136)

$$R_{y,1,2,\dots,k} = \sqrt{\beta_1 r_{y1} + \beta_2 r_{y2} + \dots + \beta_k r_{yk}}$$

โดย $R_{y,1,2,\dots,k}$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
ระหว่างตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึง k
กับ ตัวแปรตาม y
 $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร
อิสระตัวที่ 1 ถึง k ในรูปคะแนน
มาตรฐาน
 $r_{y1}, r_{y2}, \dots, r_{yk}$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
ตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึง k กับ
ตัวแปรตาม y

2.5 ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (ล้วน สายยศ และ
อังคณา สายยศ. 2540 : 332)

$$F = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (N-k-1)}$$

โดย F แทน ค่าการแจกแจงแบบเอฟ (F - distribution)

R^2 แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง

k แทน จำนวนของตัวแปรอิสระ

N แทน จำนวนคนที่ศึกษา

df_1 แทน k

df_2 แทน $N - k - 1$

2.6 หาค่าน้ำหนักความสำคัญ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540: 332)

$$\beta = b \frac{s_x}{s_y}$$

โดย β แทน ค่า Bata weight

b แทน ค่า score weight

s_y แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของ y

s_x แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของ x

2.7 ทดสอบนัยสำคัญของค่าน้ำหนักความสำคัญ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 344)

$$t = \frac{\beta_j}{SE_{\beta_j}}$$

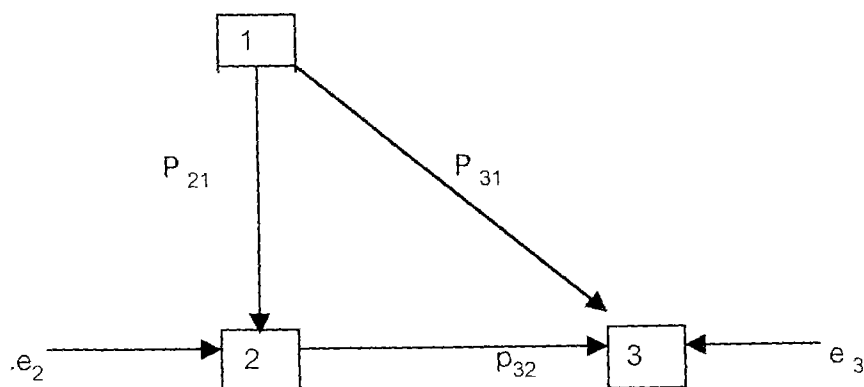
โดย t แทน ค่า t - test

β_j แทน ค่า Bata weight

SE_{β_j} แทน ค่า Stand error ของค่า Bata weight

2.8 คำนวณค่า Path Analysis โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเส้น (Pedhazur. 1997 : 772 – 797)

โดยมีรูปแบบตัวอย่างดังนี้



รูปแบบการคำนวณค่า Path Coefficient

ขั้นที่ 1 คำนวณค่า P_{yx} ดังสมการนี้ (Pedhazur. 1997 : 782 – 783)

$$P_{21} = \beta_{21} = r_{21}$$

$$P_{31} = \beta_{31.2} = \frac{r_{31} - r_{32}r_{12}}{1 - r_{12}^2}$$

$$P_{32} = \beta_{32.1} = \frac{r_{32} - r_{31}r_{12}}{1 - r_{12}^2}$$

ขั้นที่ 2 หาค่าตัวแปรส่วนที่เหลือ (e) โดยใช้สูตรดังนี้

$$e = \sqrt{1 - R_{j.12\dots i}^2} \quad \text{สำหรับตัวแปรที่ได้รับผลจากตัวแปรอื่นมากกว่า 2 ตัวแปร}$$

และ

$$e = \sqrt{1 - r_{ji}^2} \quad \text{สำหรับตัวแปรที่ได้รับผลจากตัวแปรอื่น 2 ตัวแปร}$$

ขั้นที่ 3 คำนวณค่าอิทธิพลรวม (Total Effect) (Pedhazur. 1997 : 795 – 797)

$$T_{yx} = \{I - D_{yy}\}^{-1} D_{yx}$$

โดย	T_{yx}	แทน	ค่าผลรวมของอิทธิพล
	I	แทน	ค่า Identity matrix
	D_{yy}	แทน	เมทริกซ์ของผลทางอ้อมของตัวแปรภายในที่มีต่อตัวแปรภายในด้วยกัน
	D_{yx}	แทน	เมทริกซ์ของผลทางตรงของตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรภายใน

ขั้นที่ 4 คำนวณค่าอิทธิพลทางอ้อม ((Pedhazur. 1997 : 795 – 797)

$$I_{yx} = T_{yx} - D_{yx}$$

โดย	I_{yx}	แทน	ค่าผลรวมของอิทธิพลทางอ้อมที่ตัวแปร y มีต่อตัวแปร x
	T_{yx}	แทน	ค่าผลรวมของอิทธิพล
	D_{yx}	แทน	เมทริกซ์ผลรวมทางตรงของตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรภายใน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้เสนอสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
K	แทน คะแนนรายข้อ
t	แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบที
F	แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
β	แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดร่วมกัน
$\rightarrow$	แทน ความสัมพันธ์ที่เป็นในรูปสาเหตุ (ตัวแปรที่อยู่ต้นลูกศรจะเป็นสาเหตุ ตัวแปรที่อยู่ปลายลูกศรเป็นผล)
x_1	แทน รางวัลภายใน
x_2	แทน รางวัลภายนอก
x_3	แทน ความผูกพันต่อองค์กร
x_4	แทน ความสามารถในการปฏิบัติงาน
x_5	แทน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
x_6	แทน ความยุติธรรมในองค์กร
x_7	แทน เป้าหมายในองค์กร
Y	แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
e_1	แทน ค่าตัวแปรส่วนที่เหลือของรางวัลภายใน
e_2	แทน ค่าตัวแปรส่วนที่เหลือของรางวัลภายนอก
e_3	แทน ค่าตัวแปรส่วนที่เหลือของความผูกพันต่อองค์กร
e_4	แทน ค่าตัวแปรที่เหลือของความสามารถในการปฏิบัติงาน
e_5	แทน ค่าตัวแปรส่วนที่เหลือของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

- e₆ แทน ค่าตัวแปรส่วนที่เหลือของความยุติธรรมในองค์กร
- e₇ แทน ค่าตัวแปรที่เหลือของเป้าหมายในองค์กร
- e₈ แทน ค่าตัวแปรส่วนที่เหลือของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- * แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ คะแนนเฉลี่ยรายข้อและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาและค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. คำนำนัยสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์เชิงเส้นของปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน rangวัลภายใน rangวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร และเป้าหมายในองค์กร

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามวัดด้านrangวัลภายใน rangวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร และเป้าหมายในองค์กร ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานร้านเดอะฟิชช่าคอมปะนีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและปฏิบัติงานในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 222 คน และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านของปัจจัยบางประการและ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนี

ตัวแปร	K	$\bar{X}$	S
รางวัลภายใน	4	2.1877	0.4294
รางวัลภายนอก	4	1.9541	0.5373
ความผูกพันต่อองค์กร	4	2.3252	0.4820
ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4	2.4369	0.4213
ความยุติธรรมในองค์กร	4	2.0754	0.5860
เป้าหมายในองค์กร	4	2.2643	0.3631
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	4	2.0336	0.5021
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4	3.1447	0.5915

จากตาราง 3 ปรากฏว่ารางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร เป้าหมายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ระหว่าง 1.9541 – 2.4369 แสดงว่าพนักงานได้รับรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความยุติธรรมในองค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน และเห็นด้วยกับเป้าหมายในองค์กรในระดับค่อนข้างสูง ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 2.0336 แสดงว่ามีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ส่วนด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 3.1447 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาการวัดการกระจายคะแนนในรูปค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ปัจจัยด้านรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร และเป้าหมายในองค์กรที่วิเคราะห์จากพนักงานที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.3631 – 0.5915 แสดงว่ามีการกระจายคะแนนน้อยคือมีค่าไม่เกิน 1 ช่วงคะแนนและมีการกระจายแต่ละด้านใกล้เคียงกัน

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บรรทัด และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบรรทัดและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สูตรเพียร์สันซึ่งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ $t - test$ และใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณซึ่งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ $F - test$ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบรรทัด และค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะพีชซ่าคอมปะนี

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	Y
X ₁	1.00	.515**	.658**	.410**	.497**	.527**	.532**	.632**
X ₂		1.000	.574**	.220**	.492**	.622**	.412**	.569**
X ₃			1.000	.433**	.437**	.448**	.497**	.617**
X ₄				1.000	.272**	.258**	.372**	.484**
X ₅					1.000	.467**	.436**	.436**
X ₆						1.000	.478**	.667**
X ₇							1.000	.498**
Y								1.000
	R = .607			R ² = .368		F = 47.291**		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบรรทัดระหว่างปัจจัยด้านรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร และเป้าหมายในองค์กร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.220 – 0.669 ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบรรทัดระหว่างปัจจัยด้านรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร และเป้าหมายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.374 – 0.669 ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่าเช่นกัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยด้านรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กรและเป้าหมายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.607 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การวัดรวมกันเท่ากับ 0.368 หรือ 36.80% แสดงว่ารางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน และเป้าหมายในองค์กร มีลักษณะที่วัดรวมกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถึง 36.80%

3. คำนำน้หนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในรูปคะแนนมาตรฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาคำน้หนักความสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในรูปคะแนนมาตรฐานและทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ t-test ได้ผลดังตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 คำน้หนักความสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในรูปคะแนนมาตรฐานของพนักงานเดอะพีชซ่าคอมปะนี

ตัวแปร	β	t
รางวัลภายใน	0.182	2.843**
รางวัลภายนอก	0.052	0.837
ความผูกพันต่อองค์กร	0.227	3.549**
ความสามารถในการปฏิบัติงาน	0.063	1.277
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.060	1.124
ความยุติธรรมในองค์กร	0.378	6.357**
เป้าหมายในองค์กร	0.037	0.671

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

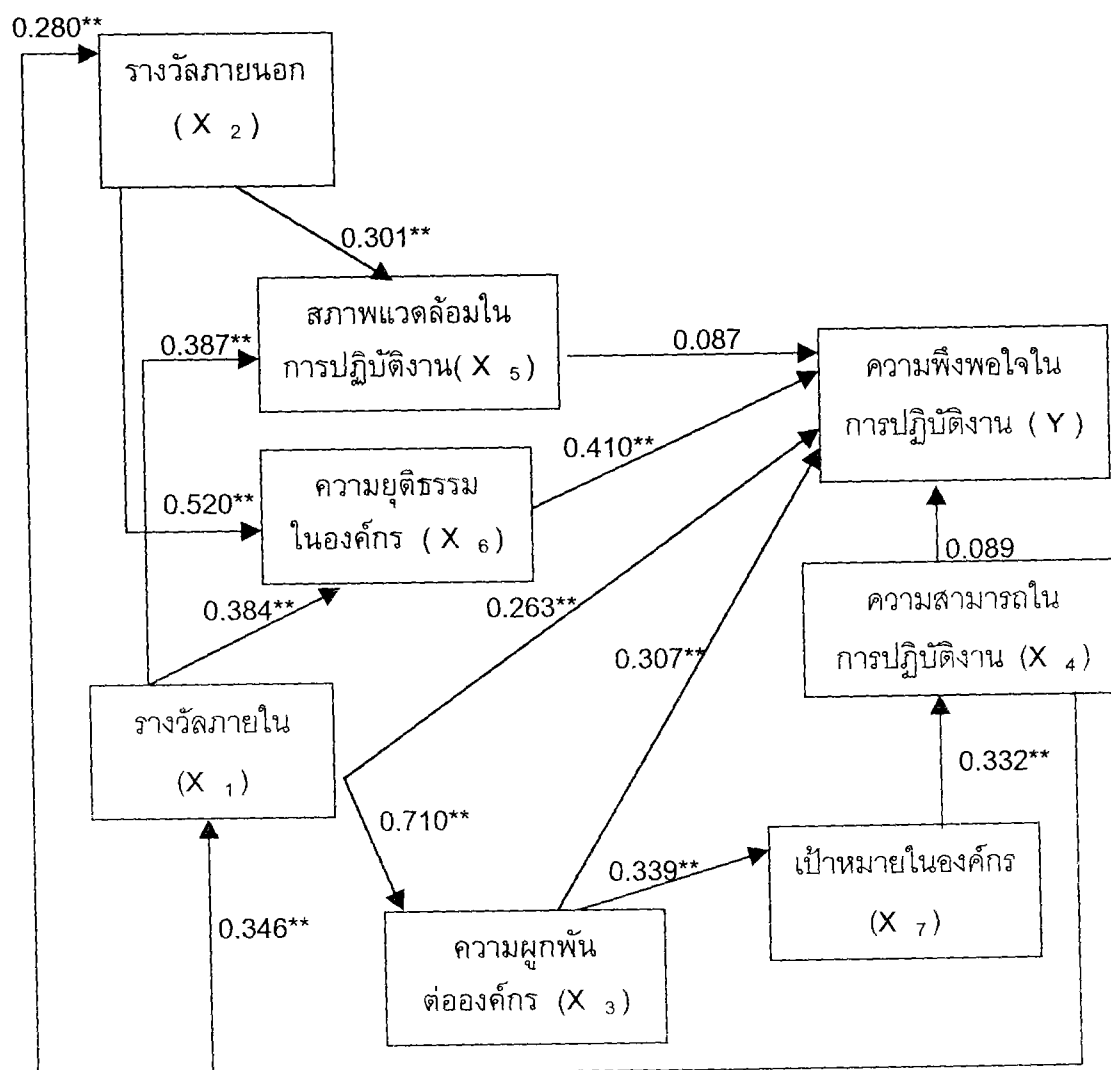
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 ปรากฏว่า ปัจจัยด้านรางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กรและความยุติธรรมในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าน้หนักความสำคัญเท่า

เท่ากับ 2.846 , 3.549 และ 6.357 ตามลำดับ และส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านรางวัลภายนอก ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และเป้าหมายในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าน้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.837 , 1.277 , 1.124 และ 0.671 ตามลำดับ แต่ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์เชิงเส้น (Path Coefficient) ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

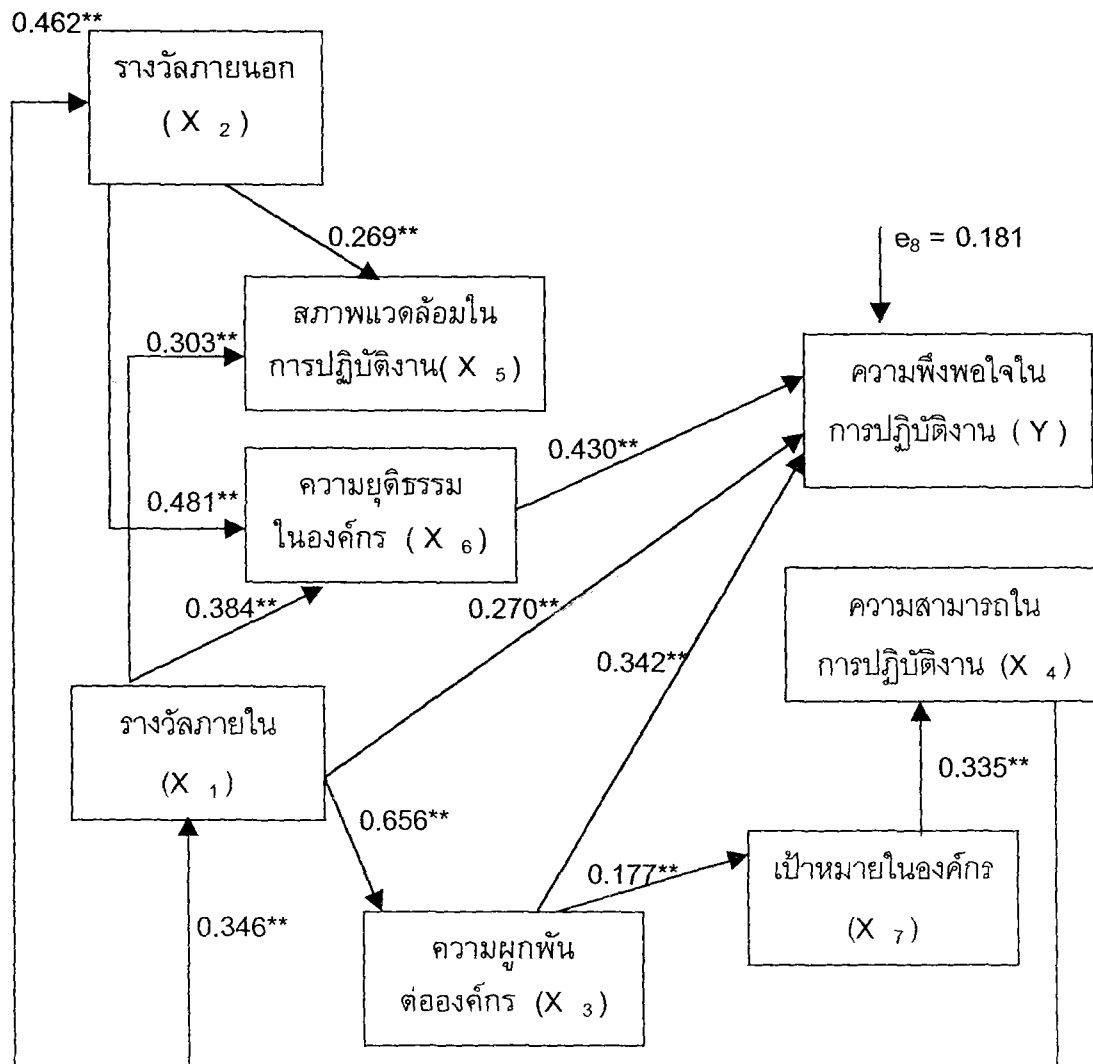
ผู้วิจัยได้คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์เชิงเส้นจากรูปแบบสมมุติฐานการวิเคราะห์เชิงเส้น และทดสอบนัยสำคัญ ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 รูปแบบการวิเคราะห์เชิงเส้นของปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากภาพประกอบ 10 ปรากฏว่าปัจจัยด้านรางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ปัจจัยรางวัลภายในยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความผูกพันต่อองค์กรยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางเป้าหมายในองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน รางวัลภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบว่ารางวัลภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความสามารถในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การวิเคราะห์เชิงเส้นบางค่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและรูปแบบยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงปรับปรุงรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัดปัจจัยที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติออกจากรูปแบบการวิเคราะห์เชิงเส้น และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์เชิงเส้นใหม่ดังภาพประกอบ 11



ภาพประกอบ 11 รูปแบบการวิเคราะห์เชิงเส้นของปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังจากปรับปรุง

จากภาพประกอบ 11 ปรากฏว่า ปัจจัยด้านรางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้รางวัลภายในยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความผูกพันต่อองค์กรยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางเป้าหมายในองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน รางวัลภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานผ่าน

ผ่านทางความยุติธรรมในองค์กร ส่วนรางวัลภายในมีอิทธิพลทางตรงต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์ทุกค่าในรูปแบบที่ปรับปรุงมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้คำนวณค่าอิทธิพลทางตรง ค่าอิทธิพลทางอ้อมและค่าอิทธิพลรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าอิทธิพลทางตรง ค่าอิทธิพลทางอ้อม และค่าอิทธิพลรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุง

ตัวแปร	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อมผ่าน X_3, X_6	อิทธิพลทางอ้อมผ่าน X_1, X_4, X_7	อิทธิพลทางอ้อมผ่าน X_6	อิทธิพลรวม
รางวัลภายใน X_1	0.308	0.494			0.802
ความผูกพันต่อองค์กร X_3	0.342		0.139		0.481
ความยุติธรรมในองค์กร X_6	0.430				0.430
รางวัลภายนอก X_2				0.207	0.207

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ค่าอิทธิพลพบว่าด้านรางวัลภายใน มีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางบวก โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.308 และส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยมีอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.494 รวมมีค่าอิทธิพลรวมทั้งสิ้น 0.802 ในด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางบวก โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.342 และส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางเป้าหมายในองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน รางวัลภายใน โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.139 รวมมีค่าอิทธิพลรวมทั้งสิ้น 0.481 ส่วนด้านความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางบวก ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.430 และด้านรางวัลรางวัลภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางความยุติธรรมในองค์กรซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.207

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. สังเกตความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า
2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะพิชซ่าคอมปะนี บริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะพิชซ่าคอมปะนี บริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะพิชซ่าคอมปะนี บริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. มีน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการอย่างน้อย 1 ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงเส้นที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานดังนี้
 - 3.1 รางวัลภายในมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และยังมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านทางความยุติธรรมในองค์กร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร
 - 3.2 รางวัลภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยผ่านทางความยุติธรรมในองค์กร และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 3.3 เป้าหมายในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยผ่านทางความสามารถในการปฏิบัติงาน
 - 3.4 ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.5 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.6 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านทางเป้าหมายในองค์กรและความสามารถในการปฏิบัติงาน

3.7 ความสามารถในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและยังมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านทางรางวัลภายใน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานร้านเดอะฟิชช่าคอมปะนีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและปฏิบัติงานในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน โดยวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ซึ่งใช้สาขาร้านเดอะฟิชช่าคอมปะนีในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่ม โดยสุ่มมาจากร้านทั้งหมด 81 สาขา ได้มา 30 สาขา ทั้งหมด 222 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 มีรายละเอียดในด้านที่วัดดังนี้

1. ด้านรางวัลภายใน มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 2.941 – 6.153 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8689
2. ด้านรางวัลภายนอก มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 2.103 – 6.153 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8867
3. ด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 3.713 – 7.174 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7595
4. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 2.751 – 4.843 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9078
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 3.686 – 5.209 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7576
6. ด้านความยุติธรรมในองค์กร มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 2.020 – 6.117 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8914

7. ด้านเป้าหมายในองค์กร มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 2.377 – 4.937 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8247

ตอนที่ 2 มีรายละเอียดในด้านที่วัดดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 4.556 – 7.853 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7976

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการฝ่ายบุคคลบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ติดต่อร้านเดอะฟิชซ่าคอมปะนีที่ทำการเก็บข้อมูลนัดหมายวันเวลาทำการเก็บข้อมูลวิจัย

3. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาน้อย 6 เดือน ตอบแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยจะทำการชี้แจงถึงแบบสอบถามในครั้งก่อนเพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริงมากที่สุด พร้อมกับนัดรับแบบสอบถามกลับคืนในวันหลัง

5. ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลวันละ 1 สาขา ทั้งหมดรวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 30 วัน เริ่มตั้งแต่วันที่ 20 พฤศจิกายน – 19 ธันวาคม 2545

6. นำผลมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

วิธีจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม ตามเกณฑ์การตรวจให้คะแนนที่ตั้งไว้

2. วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน

3. วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนี บริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS

4. วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พร้อมทั้งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS

5. วิเคราะห์หาค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเดอะฟิชซ่าคอมปะนีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในบริษัทไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Amos Version 4.01

6. วิเคราะห์เชิงเส้น (Path Analysis) เพื่อหาว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลจากตัวแปรใด มีน้ำหนักความสำคัญเท่าใด และมีอิทธิพลจากตัวแปรด้านใดส่งผ่านมายังความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ A MOS Version 4.1

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลสรุปดังนี้

1. รางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร เป้าหมายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ระหว่าง 1.9541 – 2.4369 แสดงว่าพนักงานได้รับรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความยุติธรรมในองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน และเห็นด้วยกับเป้าหมายในองค์กรในระดับค่อนข้างสูง ส่วนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 2.0336 แสดงว่ามีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 3.1447 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาคะแนนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยรางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร และเป้าหมายในองค์กรที่วิเคราะห์จากพนักงาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.3631 – 0.5915 แสดงว่ามีการกระจายคะแนนน้อยคือมีค่าไม่เกิน 1 ช่วงคะแนนและมีการกระจายแต่ละด้านใกล้เคียงกัน

2. ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .607 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การวัดร่วมกันเท่ากับ .368 หรือ 36.80 % แสดงว่า รางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในการปฏิบัติงานและเป้าหมายในองค์กร มีลักษณะที่วัดร่วมกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถึง 36.80 %

3. ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยปัจจัยด้านรางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าน้ำหนักความสำคัญ เท่ากับ 2.846 , 3.549 และ 6.357 ตามลำดับ ส่วน

ปัจจัยด้านรางวัลภายนอก ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและเป้าหมายในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.837 , 1.277 , 1.124 และ 0.671 ตามลำดับ

4. จากการวิเคราะห์เชิงเส้นพบว่า ปัจจัยด้านรางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.308 , 0.342 และ 0.430 ตามลำดับ โดยรางวัลภายในยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์กรยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางเป้าหมายในองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน รางวัลภายใน และรางวัลภายนอกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางความยุติธรรมในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.842 , 0.481 และ 0.207 ตามลำดับ นอกนั้นด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังมีค่าของตัวแปรส่วนที่เหลือที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษาคือค่าตัวแปรส่วนที่เหลือของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.181

อภิปรายผล

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้สรุปได้ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการวัดรวมกันเท่ากับ 36.80 % แสดงว่าปัจจัยทั้ง 7 ด้าน มีลักษณะที่วัดรวมกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถึง 36.80 % ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่ารางวัลภายใน รางวัลภายนอก ความผูกพันต่อองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร และเป้าหมายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งล็อก (Lock. 1976 : 1300 – 1302) ได้กล่าวไว้ว่ารางวัลภายใน รางวัลภายนอก สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร เป้าหมายในองค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบและเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยดังกล่าวช่วยจูงใจและโน้มน้าวจิตใจให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอยากปฏิบัติงาน ส่วนความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นเมื่อร่วมกับองค์ประกอบอื่น เช่น ความพยายาม สิ่งตอบแทน จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี

ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawer. 1968 : 151 – 179) และยังสอดคล้องกับที่พรทิพย์ เกียรติธรรม (2535) ได้ทำการศึกษาพบว่าความยุติธรรมในองค์กร รางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและคล้ายคลึงกับที่สุภาพ ดอกกุหลาบ (2534 :108) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ รางวัลภายในและรางวัลภายนอก

2. ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และรางวัลภายใน ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ส่วนปัจจัยด้านรางวัลภายนอก ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และเป้าหมายในองค์กร มีค่าน้ำหนักความสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า มีน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการอย่างน้อย 1 ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแสดงว่า รางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กรและความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawer. 1968 : 151 – 179) ได้ศึกษาพบว่าคนที่พนักงานได้รับรางวัลภายในจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับเฮร์ชเบิร์ก (Herberg. 1966 : 113 - 117) ที่พบว่ารางวัลภายในเป็นตัวกระตุ้น และจงใจให้แต่ละคนอยากปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ถ้าขาดปัจจัยนี้จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนกิตติมา ปริดีติล (2529 :332) ได้ศึกษาพบว่าการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดกับบุคคลนั้นควรจะมีระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมและมีมาตรฐาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีความเสมอภาคกัน และสอดคล้องกับที่ดัชส์ (Deutsch. 1975 : 137) ที่เน้นถึงความยุติธรรมเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม โดยธรรมชาติของความยุติธรรมก็คือ สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกัน ส่งเสริมให้บุคคลมีความเป็นอยู่ดี เมื่อบุคคลได้รับความยุติธรรมในองค์กรแล้วก็จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคล้ายคลึงกับที่เชพเพิร์ด ลิววิกกีและมินตัน (Sheppard , Lewicki and Minton. 1992 : 10 – 121) ที่พบว่าบุคคลจะเปรียบเทียบการกระทำของตนกับการกระทำของบุคคลอื่นที่เหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน หากสิ่งที่ลงทุนไปมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับก็จะรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม แต่ถ้าหากลงทุนไปมากแล้วได้ผลตอบแทนมากเช่นเดียวกันก็จะรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรมซึ่งส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับความผูกพันต่อองค์กรนั้นจัดว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร หากองค์กรใดมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงด้วยก็ย่อมนำไปให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ซึ่งสอดคล้องกับมอร์เดย์ (Mowday. 1982 : 27) ศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กร

เป็นทัศนคติทางบวกเมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเพราะความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้บุคคลมีความปรารถนา ความตั้งใจจะอยู่ในองค์กรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

3. จากการวิเคราะห์เชิงเส้นพบว่า ปัจจัยด้านรางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้รางวัลภายในยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผ่านทางเป้าหมายในองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติและรางวัลภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นมีค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์เชิงเส้นที่ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ สมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้คือ รางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กรและความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และได้รับอิทธิพลทางอ้อมของผลที่ได้จากรางวัลภายในผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมของผลที่ได้จากความผูกพันต่อองค์กรผ่านทางเป้าหมายในองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงาน รางวัลภายในซึ่งสอดคล้องกับที่มาร์ช แมนนารี (Marsh and Mannari. 1977 : 77) ได้พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ได้รับเงินเดือนค่าจ้างที่ยุติธรรม และมีความตั้งใจและใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงทำให้อำนาจภายใน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับที่พอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawer. 1968 : 151 – 170) พบว่ารางวัลภายในมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะพนักงานที่ได้รับรางวัลภายในมากจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับที่เฮร์เบิร์ก (Herberg. 1966 : 113 – 117) ได้พบว่า ถ้าพนักงานได้รับรางวัลภายในอย่างเพียงพอจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคล้ายคลึงกับที่โยเดอร์ (Yoder. 1968 : 121) ได้ศึกษาพบว่า พนักงานจะรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเองได้ สำหรับรางวัลภายในที่มีอิทธิพลต่อผลที่ได้รับจากความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรนั้นเพราะพนักงานที่ได้รับความยุติธรรมในองค์กรในเรื่องรางวัลภายในจะเปรียบเทียบสิ่งที่เขาปฏิบัติได้มากกว่าผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาได้รับหรือไม่ ซึ่งทำให้พนักงานที่ได้รับรางวัลภายในมากจะต้องได้รับความยุติธรรมในองค์กรสูงด้วย ส่วนในด้านพนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับรางวัลภายในที่ได้รับซึ่งทำให้

พนักงานที่ได้รับรางวัลภายในมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากตามลำดับ ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากเพราะได้รับผลทางตรงจากรางวัลภายในและได้รับผลทางอ้อมผ่านทางผลที่ได้จากความผูกพันต่อองค์กรและความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งคล้ายคลึงกับที่เรวัตติ ปัญสมคิด (2541 : 11) ได้พบว่าพนักงานที่ได้รับรางวัลภายในมากจะยอมอุทิศทั้งร่างกายและแรงใจ ท่วมเทสติปัญญาทั้งหมดให้แก่งาน ในทางกลับกันพนักงานจะปฏิบัติงานไปเพียงหน้าที่ถ้าได้รับรางวัลภายในต่ำ ส่วนผลที่ได้จากความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้พนักงานมีความปรารถนา มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการคงรักษานุเคราะห์ในองค์กรนั้น สำหรับความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลที่ได้จากเป้าหมายในองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงานและรางวัลภายในเพราะพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนยอมรับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับที่วรกานต์ เสี่ยงอารมณ์ (2541) ศึกษาพบว่าเป้าหมายช่วยสร้างความร่วมมือภายในองค์กร เป็นที่รวมของบุคคลมากมายซึ่งมีความต้องการและค่านิยมต่าง ๆ ถ้าเป้าหมายในองค์กรดีมีความแน่วแน่ ก็จะช่วยดึงดูดบุคคลเหล่านั้นให้รวมตัวกัน ร่วมมือ ช่วยกันปฏิบัติงานงานให้ประสบความสำเร็จ และคล้ายคลึงกับที่เฮอเบิร์ด (Herbert. 1976 : 416 – 417) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นการประสานพฤติกรรมของพนักงานกับเป้าหมายในองค์กร และยังคล้ายคลึงกับที่มอร์เดย์ (Mowday. 192 : 27) พบว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมสอดคล้องกับเป้าหมายเสมอด้วย ซึ่งทำให้พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเห็นด้วยกับเป้าหมายในองค์กรสูง และถ้าพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานหรือได้รับรางวัลภายในมากจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามลำดับด้วย ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากเพราะได้รับผลทางตรงตรงจากความผูกพันต่อองค์กรและได้รับผลทางอ้อมผ่านทางผลที่ได้จากเป้าหมายในองค์กร ความสามารถในการปฏิบัติงานและรางวัลภายใน นอกจากนี้ผลที่ได้จากความยุติธรรมในองค์กรยังมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะ ความยุติธรรมในองค์กรจะทำให้พนักงานรับรู้ผลตอบแทนหรือการจัดสรรผลตอบแทนที่แต่ละคนได้รับมีความยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับอดัมส์ (Adam. 1965 : 267 – 299) ซึ่งสรุปได้ว่าความแตกต่างระหว่างระดับสิ่งตอบแทนกับจำนวนที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสิ่งตอบแทนอย่างเดียว ซึ่งคล้ายคลึงกับพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawer. 1968 : 151 – 179) พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถูกกำหนดโดยการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่าเขาเหมาะสมกับงานเพียงใด ซึ่งแต่ละคนจะคาดหวังรางวัลไม่เท่าเทียมกันโดยการให้รางวัลทำให้พนักงานรู้สึกว่ายุติธรรมหรือไม่ยุติธรรมนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและคล้ายคลึงกับล็อก (Lock. 1976 : 1300 – 1302) ได้สรุปถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานว่าการจ่ายค่าจ้างต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันรวมถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมเช่นกัน ส่วนในปัจจุบันด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นพนักงานเห็นว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอยู่เสมอ และความสามารถในการปฏิบัติงานนี้ค่อนข้างคงที่ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ โดยพนักงานเองไม่สามารถแสดงหรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้เอง จึงทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของร้านพิชซ่าคอมปะนีนั้นอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในร้านนั้นค่อนข้างที่จะมีสภาพใกล้เคียงกันทุกร้าน ถึงแม้ว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานนั้นอาจไม่เป็นตามความคาดหวังของพนักงาน แต่พนักงานก็รู้สึกว่ามันมีผลกระทบอะไรต่อตัวพนักงาน จึงทำให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยพบว่า รางวัลภายใน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้มีการให้รางวัลภายในแก่พนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและให้พนักงานได้รับความยุติธรรมในองค์กรในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและตั้งใจปฏิบัติงานจนทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์มากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

2.1 ควรทำวิจัยในเรื่องทำนองเดียวกันกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านเซเว่นเซ้นส์ ไตร่ควิน เบอร์เกอร์คิง และซิลเลอร์ ว่าให้ผลแตกต่างจากผลวิจัยนี้หรือไม่

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านอื่น ๆ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษา เพื่อที่จะได้ทราบความสัมพันธ์และสาเหตุของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น อัตราลาออกของพนักงาน ค่านิยมในองค์กร เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิลก. (2522). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- งามพิศ แจ่มประจักษ์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนาการประจำตำบล
จังหวัดบุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จักรกริช บุญประกาศิต. (2542) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อ
ธนาครศรีนคร จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(การบริหารองค์การ) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา ธนวิบูลย์ชัย. (2536). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค PATH ANALYSIS.
มปพ.
- ชนิน ทิววรรณรักษ์. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความ
ผูกพันต่อองค์การของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร
- ชลิดา ศรีมณี. (2534). การงานบุคคล. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาบริหารรัฐกิจ
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง .
- ชินภัทร ดันศรีสกุล. (2537). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษา
เฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ.
วิทยานิพนธ์ ร.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ชัยยุทธ ขวลิตนิธิกุล (2532). ความปลอดภัยในการทำงาน . กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท
เมฆาเพรสจำกัด.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2533). การวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis). วารสารวัดผล
การศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา.
- นฤมล กิตติยานนท์. (2527). พฤติกรรมในองค์การ. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- นัยนา อัญชลีกรณีย์. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัทจัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการแรงงานและสวัสดิการสังคม) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2541). ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ .
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัทมา พึ่งแสง. (2541) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทบุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยคริสเตียน . ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ. สุวรรณ. (2526). ทศนคติ : การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ ฯ : โอเดียนสโตร์.
- ประสาร ดิษฐ์. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งสาธารณะบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายและการวางแผนสังคม). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2536). การปรับพฤติกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ เกียรติธรรม. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรกับความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (โสตทัศนศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2531). จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท วิชั่นอาร์ตคอร์ปอเรชั่น จำกัด.
- พัฒน์พงศ์ หนูพันธ์. (2537). รางวัลตอบแทนภายในและภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้บริหารสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- พัลลภ พูลวิทยาภิ. (2540). การศึกษาการรับรู้ของพนักงานตามแนวคิดทฤษฎีดุลยภาพ
ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์กร). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
ภัทรนถน พันธ์สีดา. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการใน
องค์การของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร).
กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มนูญ ตนะวัฒนา. (2532). การพัฒนาบุคคลในโลกธุรกิจ - อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ ฯ :
บริษัทสามัคคีสาสน์ จำกัด.
- ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว. (2542). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ. กรุงเทพฯ ฯ : พัทธอักษร.
- เรวดี วงศ์พรหมเมฆ. (2520). แนวคิดในการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ ฯ : วิทยาลัยครู
สวนดุสิต.
- เรวดี ปัญสมคิด. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้
อำเภอเขตภาคกลาง. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายและการวางแผนสังคม).
กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร
- ลจิตร์ แฝ่วสกุล (2534). ทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒใน
กรุงเทพมหานครที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน. ปริญญานิพนธ์
ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2524). หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ
โรงพิมพ์ทวีกิจการพิมพ์.
-
- _____ . (2540). สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ :
สุริยสาสน์.
-
- _____ . (2543). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ ฯ :
สุริยสาสน์.
- วรกานต์ เสี่ยงอารมณ์. (2541). อิทธิพลของความยากง่ายของเป้าหมายและรางวัลที่มีต่อ
ผลิตภาพการทำงานและความผูกพันใจในเป้าหมาย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- วรจิตร หนองแก. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของสาธารณสุขมูลฐานตาม
บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัด ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (สังคมวิทยาการพัฒนา) ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
ถ่ายเอกสาร.

- วรรณ ณ สงขลา (2530). บรรยากาครองการกับความพึงพอใจในการทำงานของ
ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์ ร.ม. (บริหารรัฐกิจ)
กรุงเทพ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัลภา สมายยิ่ง (2542). ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและ
บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง. ปริญญาโท วท.ม.
(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัลย์ลิกา สวัสดิ์นฤเดช (2539). สภาพแวดล้อมในการทำงานตามทัศนะของข้าราชการฝ่าย
ธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโท กศ.ม. (การบริหาร
การศึกษา) กรุงเทพ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร
ในบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวัดและประเมินผลการศึกษา) กรุงเทพ ฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร วรุตบางกูร. (2521). การวางแผนและพัฒนาสถานศึกษา. สมุทรปราการ : ขนิษฐา
การพิมพ์และโฆษณา.
- วิชัย โสสุวรรณ. (2535). ความล้มเหลวของการ " พฤติกรรมองค์การ สมัยใหม่ ".
กรุงเทพ ฯ : โรงพิมพ์ธรรมนิติ .
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพ ฯ :
โรงพิมพ์ธรรมกมล.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2522). สถิติวิเคราะห์สำหรับวิจัย. กรุงเทพ ฯ : กองวิจัยการศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- วิมล กาญจนวาสน์. (2542). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท
เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์กร).
กรุงเทพ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ถ่ายเอกสาร
- วิสา โรจน์รุ่งสัจย์. (2541). มนุษย์สัมพันธ์กับคุณธรรมสำหรับผู้ผู้นำ. กรุงเทพ ฯ :
หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
กระทรวงศึกษาธิการ.
- วีระนารถ มานะกิจ. (2533). พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. กรุงเทพ ฯ :
ภาควิชาการบริหารทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2524). พื้นฐานความปลอดภัยในโรงงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพ ฯ :
ห้างหุ้นส่วนสีทองกิจพิศาส จำกัด.

- ศิริพร จันทรปาน. (2541). ศึกษาตัวแปรคัดสรรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
(โสตทัศนศึกษา) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ ฯ : ดวงกลมสมัย
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์.
กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมถวิล แก้วปลั่ง (2542). บรรยาการองค์การในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
รามคำแหง. วิทยานิพนธ์ คศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ ฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ (2533). การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์
กรุงธนพัฒนา.
- สำราญ มีแจ้ง (2544). สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ : นิชนแอตเวอร์ไทซ์กรุ๊ป.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2537). สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนิสา พิลาสกุล (2540). ฟาสต์ฟู้ด : การบริโภคแบบใหม่ในสังคมไทย. ภาคนิพนธ์ คศ.ม.
(นโยบายและการวางแผนสังคม). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
ถ่ายเอกสาร.
- สุณี ธีรดากร. (2525). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิง
ปากเกร็ด.
- สุภาพ ดอกกุหลาบ (2534). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้า
หมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์
คศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม
อุตสาหกรรมปิโตรเคมี. สารนิพนธ์ คศ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ ฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยคริสเตียน. ถ่ายเอกสาร.
- สุรเชษฐ์ ธีระมณี. (2535). เศรษฐศาสตร์สำหรับนักบริหาร. สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลา
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2522). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อัครี จิตต์ภักดี. (2536). ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานใน
โรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
(สาธารณสุขศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
ถ่ายเอกสาร
- อัญชลี ดวงแก้ว. (2541). ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากร
สำนักงานสภาพัฒนาการแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).
กรุงเทพ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อัมพิกา ไกรฤทธิ. (2535). มนุษย์สัมพันธ์ในโรงงาน. กรุงเทพ ฯ : ภาควิชาวิศวกรรม
อุตสาหกรรม. คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารี เพชรผุด. (2529). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.. กรุงเทพ ฯ : ภาควิชาจิตวิทยา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2532). การบริหารประยุกต์. กรุงเทพ ฯ : โอเดียนสโตร์ .
- เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วย 1 - 4 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. (2544)
กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช..
- เอกสารการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการ เล่ม 2 หน่วย 9 - 15. (2526)
กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .
- Abraham H. Maslow. (1954). *Motivation and personality*. New York : Harper
And Row.
- Adams. J.S. (1965). *Inequity in social exchange*. In L. Berkowitz edition
Advances in experemental Social psychology. New York : Basic Books
Inc.
- Aldag , R.J. ; Brief , A.P. (1981). *Managing Organization Behavior*. Minnesota :
West Publishing Co .
- Almah Boob , A.E. (1987 , July). " An investigation of the degree of job
Satisfaction Among university faculty in Saudi Ababian Universitie, "
Dissertation Abstracts Internation. 48 (2) : 1402
- Beach , D. s. . (1980). *Personnel : The Management of People at Work*.
New York : the Macmillan Publishing Inc.
- Becker , H. S. (1960 , March). " Notes on Concept of Commitment , " *American
Journal of Socilolgy*. 20 (48) : 32 .
- Beugre , Constant , D. (1996 , August). " Analyzing the Effects of Perceived
Fairness on Organizational Commitment and Workplace Aggression, "
Dissertation Rensselear Polytechnic Instituet. 20 (36) : 13

- Borquist , L.C. (1987 , May). "Job satisfaction of administrators in a public Suburban School district," *Dissertation Abstracts International*. 48 (1) : 260
- Buchanan II , B. (1974 , June). " Building Organizational Commitment : the Socialization Of Managers in Work Organizations , " **Administrative Science Quarterly**. 19 (3) : 533.
- Cooper , A. W. (1961). *Personnel management*. Brighton , England : South - Western Publishing Co.
- Cronbach , L.J. (1951). *Coefficient Alpha and Internal Structure of Test*. Psychometrika. London : Routledge.
- Deutsch. M. (1975 , April). " Equality and Need. What Determines Which Value Will Be Used as the Basis of Distributive Justice ?," **Journal of Social Issues**. 31 (10) : 137 – 149.
- Edwin. A. Lock. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago : Rand McNally Handbook of industrial and organizational psychology.
- Elton Mayo. (1933). *The Human Problem of an Industrial Civilization*. Massachusette : Harward University Press .
- Folger , R. and Cropanzano , R. (1998). *Orgainizational justice and Human Resource Management*. California : Sage.
- Ghiiselli , E.E. & Brown , W. C. (1955). *Personnel and industrial psychology*. New York : McGraw - Hall.
- Ghonaim , A.A. (1986 , May). " A study of the relationship between organizational Climate , job satisfaction , and educational district size , and the difference In their pereceptions by male administrators and teachers in Saudi Arabil , " **Dissertation Abstracts International**. 46 (11) : 2393
- Gilmer , D. and others. (1971). *Industrial psychology*. New York : Macmillan.
- Greenberg. J. (1990 , December). " Organizational Justice : Yesterday , Today , Tomorrow , " **Journal of Management**. 16 (3) : 400.
- Grunbaum , J. (1987 , March). " Variables that affect job satisfaction in nursing Faculty , " **Dissertation Abstracts International**. 48 (54) : 1401

- Hall , D. T. , B. Schneider and H. T. Nygren. (1970 , November). " Personal Factors in Organizational Identification , " **Administrative Science Quarterly**. 15 (11) : 220.
- Hashemi , A.S. (1987 , July). " An investigation of job satisfaction among faculty Members of a large mulit - purpose university in the Dallas - Fortworth Metroplex , " **Dissertation Abstracts International**. 48 (5) : 1141.
- Harrell , T. W. (1971 , January). " The Personality of High Earning MBA 's in big Business, " **Personal Psychology**. 22 (15) : 457 – 463.
- Herbert , C. and Arthur , S. (1976). *Reading in Personnel Management*. Ohio : South Western.
- Herzberg , F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland , OHIO : World Book.
- Hrebiniak , L. and A. J. Alutto. (1972 , October). " Personal and Role - Related Factor in the Development of Organization Commitment , " **Administrative Science Quarterly**. 17 (54) : 555 – 556.
- Kanter , R. M. (1968 , November). " Commitment and Social Organization : A study of Commitment Mechanisms in Utopian Community , " **American Journal of Socilogy Review**. 33 (5) : 499.
- Lock , J. (1976). *The Nature and causes of Job Satisfaction*. In M. Dumnnette (Ed) *Handbook of Industiral and Organization Psychology*. pp . 1297-1349. Chicago. Rand McNally.
- Locke, E.A. & Latham , Gary P. (1990). *Goal Setting a Motivational Technique That Works*. New Jersey : Prentice Hall.
- Manning , R.C. (1987 , February). " The satisfiers and dissatisfiers of Virginia Superintendents of schools , " **Dissertation Abstracts International**. 47 (21) : 4028.
- Marsh , R. and H. Mannari. (1977 , June). " Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study , " **Administrative Science Quarterly**. 22 (9) : 57.
- May , C. (1987 , March). " Job satisfaction of chief administrative officers of teacher Education programs , " **Dissertation Abstracts International**. 47 (54) : 1401.

- McClelland , D.C. (1961). *The achieving Society*. Princeton : Van Nostrand.
- McGregor , Douglas. (1979). *Performance Review and Management by Objectives " in Classics of Personnel Management*. Edited by Thomas H. Patten , Jr. Oak Park ; Moore Publishing Company , Inc.
- M.D. Richards , (1978). *Organizational Goal Structures* (St. Paul , Minn : West Publishing Company). P5.
- Miner. John B. (1992). *Industrial Organization Psychology*. Singapore : McGraw - Hill , Inc.
- Moorman , R. H. (1991 , November). " Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior : Do Fairness Perception Influence Employee Citizenship ? , " ***Journal of Applied Psychology***. 76 (30) : 845.
- Morse , M. (1955). *Management* . New York : Harper and Row Publishing Inc.
- Morton , R. J. (1988 , September). " *The influence of selected factors on the job satisfaction And Career development of the 1930 – 1973 , " Dissertation Abstracts International*. 48 (51) 7062.
- Mowday , R.T. (1982). *Employee - Organization Linkages : The Psychology of Commitment , Absentism , and Turnover*. New York : Academic Press Inc.
- Murray , H.A. *Exploration in Personality*. New York : Science Edition , Inc .
- Myers. (1964 , January - February). " Who are Your Motivatated Workers ? , " ***Harvard Business Review***. 42 (1) : 73 - 78
- Nagle , K. (1987 , October). " Job satisfaction of Minnesota community college administrators: An examination of the dual factor theory , " ***Dissertation Abstracts International***. 47 (29) : 93.
- Organ , D.W. and Konovsky , M. (1989 , November). " Cognitive Versus Affective Determinants Of Organizational Citizenship Behavior , " ***Journal of Applied Psychology*** . 74 (18) : 74.
- Pedhazur , Elazar J. (1977). *Multiple Regression in behavioral research : Explanation and predicted* . Forth Worth. Harcourt Brace College. New Jersey : Prentice – Hill Inc.
- Porter and Lawer. (1968). *Manageial Attitude and Performance*. Homewood Ill Inois Irwin and Dorsey. New York : David Macay.

- Schwab, D.P. and Comings, L.L. (1970). *Theories of Performance and Satisfaction : A Review*. Industrial Relation.
- Sheldon , M. (1971, February). " Investment and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization , " ***Administrative Science Quarterly***. 16 (28) : 143.
- Sheppard , B.H. ; Lewicki , R. J. and Minton , J.W. (1992). *Organizational justice. United State of America : Macmillan* , 1992.
- Steers , R. M. (1977 , August). " Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment , " ***Administrative Science Quarterly***. 22 (15) : 46.
- _____ . (1979). *Organization Effectiveness : A Behavioral View*. Santa Monica , California : Goodyear Publishing Company , Inc.
- Vroom , Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons.
- Wright , S. (1934 , September). " The Method of Path Coefficients. , " ***Annals of Mathematical Statistics***. 49 (54) : 79 – 81.
- Yanane , T. (1967). *Statistics ; An Introductory Analysis*. New York : Harper And Row.
- Yoder D. (1959). *Personnel principles and policies*. Englewood Cliffs , NJ : Prentice - Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ค่าดัชนี ความสอดคล้อง และค่าอำนาจจำแนก
ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 7 ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านรางวัลภายใน

ข้อที่	IOC	หมายเหตุ	ข้อที่	IOC	หมายเหตุ
1	1	คัดเลือกไว้	21	0.6	คัดเลือกไว้
2	0.8	คัดเลือกไว้	22	1	คัดเลือกไว้
3	1	คัดเลือกไว้	23	0.8	คัดเลือกไว้
4	0.8	คัดเลือกไว้	24	0.6	ตัดออก
5	1	คัดเลือกไว้	25	0.6	คัดเลือกไว้
6	0.4	ตัดออก	26	0.6	ตัดออก
7	0.8	คัดเลือกไว้	27	0.8	คัดเลือกไว้
8	0.8	คัดเลือกไว้	28	1	คัดเลือกไว้
9	0.8	คัดเลือกไว้	29	0.4	ตัดออก
10	0.6	คัดเลือกไว้	30	0.6	คัดเลือกไว้
11	0.6	คัดเลือกไว้	31	0.4	ตัดออก
12	1	คัดเลือกไว้	32	1	คัดเลือกไว้
13	0.4	ตัดออก	33	0.8	คัดเลือกไว้
14	1	คัดเลือกไว้	34	0.8	คัดเลือกไว้
15	0.8	คัดเลือกไว้	35	0.8	คัดเลือกไว้
16	0.8	คัดเลือกไว้	36	0.8	คัดเลือกไว้
17	1	คัดเลือกไว้	37	0.6	คัดเลือกไว้
18	0.8	คัดเลือกไว้	38	0.4	ตัดออก
19	0.6	ตัดออก	39	1	คัดเลือกไว้
20	0.4	ตัดออก	40	0.6	ตัดออก

ตาราง 8 ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านรางวัลภายนอก

ข้อที่	IOC	หมายเหตุ	ข้อที่	IOC	หมายเหตุ
1	0.5	ตัดออก	21	0.25	ตัดออก
2	0.5	ตัดออก	22	1	คัดเลือกไว้
3	0.5	คัดเลือกไว้	23	0.5	คัดเลือกไว้
4	0.5	คัดเลือกไว้	24	1	คัดเลือกไว้
5	0.75	คัดเลือกไว้	25	0.5	คัดเลือกไว้
6	1	คัดเลือกไว้	26	0.5	ตัดออก
7	1	คัดเลือกไว้	27	0.5	คัดเลือกไว้
8	0.5	ตัดออก	28	0.5	คัดเลือกไว้
9	1	คัดเลือกไว้	29	0.5	ตัดออก
10	0.5	ตัดออก	30	1	คัดเลือกไว้
11	1	คัดเลือกไว้	31	0.75	คัดเลือกไว้
12	0.5	คัดเลือกไว้	32	0.75	คัดเลือกไว้
13	0.5	คัดเลือกไว้	33	0.75	คัดเลือกไว้
14	1	คัดเลือกไว้	34	0.75	คัดเลือกไว้
15	0.5	คัดเลือกไว้	35	1	คัดเลือกไว้
16	0.5	ตัดออก	36	0.5	ตัดออก
17	0.5	คัดเลือกไว้	37	1	คัดเลือกไว้
18	1	คัดเลือกไว้	38	0.5	ตัดออก
19	0.5	คัดเลือกไว้	39	1	คัดเลือกไว้
20	1	คัดเลือกไว้	40	1	คัดเลือกไว้

ตาราง 9 ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่	IOC	หมายเหตุ	ข้อที่	IOC	หมายเหตุ
1	0.2	ตัดออก	21	0	ตัดออก
2	0.6	คัดเลือกไว้	22	0.6	ตัดออก
3	1	คัดเลือกไว้	23	0.8	คัดเลือกไว้
4	0.6	คัดเลือกไว้	24	1	คัดเลือกไว้
5	1	คัดเลือกไว้	25	1	คัดเลือกไว้
6	0.4	ตัดออก	26	1	คัดเลือกไว้
7	1	คัดเลือกไว้	27	1	คัดเลือกไว้
8	0.8	คัดเลือกไว้	28	0	ตัดออก
9	1	คัดเลือกไว้	29	0.6	ตัดออก
10	1	คัดเลือกไว้	30	0	ตัดออก
11	1	คัดเลือกไว้	31	0.4	ตัดออก
12	0.8	คัดเลือกไว้	32	1	คัดเลือกไว้
13	1	คัดเลือกไว้	33	1	คัดเลือกไว้
14	1	คัดเลือกไว้	34	0	ตัดออก
15	1	คัดเลือกไว้	35	0.6	ตัดออก
16	1	คัดเลือกไว้	36	0.6	คัดเลือกไว้
17	1	คัดเลือกไว้	37	1	คัดเลือกไว้
18	1	คัดเลือกไว้	38	0.6	คัดเลือกไว้
19	1	คัดเลือกไว้	39	0.6	คัดเลือกไว้
20	1	คัดเลือกไว้	40	1	คัดเลือกไว้

ตาราง 10 ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	IOC	หมายเหตุ	ข้อที่	IOC	หมายเหตุ
1	1	คัดลอกไว้	21	0.8	ตัดออก
2	1	คัดลอกไว้	22	1	คัดลอกไว้
3	1	คัดลอกไว้	23	0.8	ตัดออก
4	1	คัดลอกไว้	24	1	คัดลอกไว้
5	1	คัดลอกไว้	25	1	คัดลอกไว้
6	1	คัดลอกไว้	26	1	คัดลอกไว้
7	1	คัดลอกไว้	27	1	คัดลอกไว้
8	1	คัดลอกไว้	28	1	คัดลอกไว้
9	1	คัดลอกไว้	29	0.6	ตัดออก
10	1	คัดลอกไว้	30	1	คัดลอกไว้
11	1	คัดลอกไว้	31	1	คัดลอกไว้
12	1	คัดลอกไว้	32	1	คัดลอกไว้
13	1	คัดลอกไว้	33	0.8	ตัดออก
14	0.8	ตัดออก	34	0.8	ตัดออก
15	0.8	ตัดออก	35	1	ตัดออก
16	1	คัดลอกไว้	36	1	คัดลอกไว้
17	1	คัดลอกไว้	37	1	คัดลอกไว้
18	1	คัดลอกไว้	38	0.8	คัดลอกไว้
19	1	คัดลอกไว้	39	0.8	คัดลอกไว้
20	1	คัดลอกไว้	40	0.8	คัดลอกไว้

ตาราง 11 ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	IOC	หมายเหตุ	ข้อที่	IOC	หมายเหตุ
1	0.8	คัดเลือกไว้	21	1	คัดเลือกไว้
2	0.8	ตัดออก	22	1	คัดเลือกไว้
3	0.8	ตัดออก	23	0.6	ตัดออก
4	0.8	คัดเลือกไว้	24	1	คัดเลือกไว้
5	0.8	คัดเลือกไว้	25	1	คัดเลือกไว้
6	0.8	ตัดออก	26	1	คัดเลือกไว้
7	0.8	คัดเลือกไว้	27	1	คัดเลือกไว้
8	1	คัดเลือกไว้	28	1	คัดเลือกไว้
9	0.8	ตัดออก	29	0.6	ตัดออก
10	1	คัดเลือกไว้	30	1	คัดเลือกไว้
11	1	คัดเลือกไว้	31	1	คัดเลือกไว้
12	0.8	ตัดออก	32	1	คัดเลือกไว้
13	0.8	ตัดออก	33	1	คัดเลือกไว้
14	0.8	ตัดออก	34	1	คัดเลือกไว้
15	1	คัดเลือกไว้	35	1	คัดเลือกไว้
16	1	คัดเลือกไว้	36	1	คัดเลือกไว้
17	1	คัดเลือกไว้	37	1	คัดเลือกไว้
18	0.8	ตัดออก	38	1	คัดเลือกไว้
19	1	คัดเลือกไว้	39	1	คัดเลือกไว้
20	1	คัดเลือกไว้	40	1	คัดเลือกไว้

ตาราง 12 ค่าดัชนีความสอดคล้องด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	IOC	หมายเหตุ	ข้อที่	IOC	หมายเหตุ
1	1	คัดเลือกไว้	21	1	คัดเลือกไว้
2	1	ตัดออก	22	1	คัดเลือกไว้
3	1	ตัดออก	23	1	ตัดออก
4	1	คัดเลือกไว้	24	1	คัดเลือกไว้
5	1	คัดเลือกไว้	25	1	คัดเลือกไว้
6	1	ตัดออก	26	1	คัดเลือกไว้
7	1	คัดเลือกไว้	27	1	คัดเลือกไว้
8	1	คัดเลือกไว้	28	1	คัดเลือกไว้
9	1	ตัดออก	29	1	ตัดออก
10	1	คัดเลือกไว้	30	1	คัดเลือกไว้
11	1	คัดเลือกไว้	31	1	คัดเลือกไว้
12	1	ตัดออก	32	1	คัดเลือกไว้
13	1	ตัดออก	33	1	คัดเลือกไว้
14	1	ตัดออก	34	1	คัดเลือกไว้
15	1	คัดเลือกไว้	35	1	คัดเลือกไว้
16	1	คัดเลือกไว้	36	1	คัดเลือกไว้
17	1	คัดเลือกไว้	37	1	คัดเลือกไว้
18	1	ตัดออก	38	1	คัดเลือกไว้
19	1	คัดเลือกไว้	39	1	คัดเลือกไว้
20	1	คัดเลือกไว้	40	1	คัดเลือกไว้

ตาราง 13 ค่าอำนาจจำแนก t ด้านรางวัลภายใน

ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ	ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ
1	1.081	ตัดออก	16	2.848*	ตัดออก
2	4.579**	ตัดออก	17	2.941*	คัดเลือกไว้
3	3.870**	ตัดออก	18	1.602	ตัดออก
4	3.395**	คัดเลือกไว้	19	0.030	ตัดออก
5	2.118*	คัดเลือกไว้	20	0.515	ตัดออก
6	2.057*	ตัดออก	21	4.361**	คัดเลือกไว้
7	2.993*	ตัดออก	22	0.673	ตัดออก
8	0.759	ตัดออก	23	1.027	ตัดออก
9	3.286*	คัดเลือกไว้	24	3.221**	คัดเลือกไว้
10	4.736**	คัดเลือกไว้	25	4.868**	คัดเลือกไว้
11	3.824**	คัดเลือกไว้	26	2.674*	ตัดออก
12	4.182**	คัดเลือกไว้	27	5.389**	คัดเลือกไว้
13	6.153**	คัดเลือกไว้	28	4.368**	คัดเลือกไว้
14	3.551**	คัดเลือกไว้	29	0.790	ตัดออก
15	2.654*	ตัดออก	30	1.718	ตัดออก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 ค่าอำนาจจำแนก t ด้านรางวัลภายนอก

ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ	ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ
1	2.465*	คัดเลือกไว้	16	2.646*	คัดเลือกไว้
2	2.103*	คัดเลือกไว้	17	1.204	ตัดออก
3	0.762	ตัดออก	18	1.163	ตัดออก
4	0.853	ตัดออก	19	0.791	ตัดออก
5	4.027**	คัดเลือกไว้	20	2.375**	คัดเลือกไว้
6	1.337	ตัดออก	21	2.717*	คัดเลือกไว้
7	3.623**	คัดเลือกไว้	22	0.177	ตัดออก
8	3.392**	คัดเลือกไว้	23	4.042**	คัดเลือกไว้
9	5.984**	คัดเลือกไว้	24	3.049*	คัดเลือกไว้
10	1.287	ตัดออก	25	0.466	ตัดออก
11	2.459*	คัดเลือกไว้	26	2.968*	คัดเลือกไว้
12	3.747**	คัดเลือกไว้	27	0.727	ตัดออก
13	2.940*	คัดเลือกไว้	28	1.366	ตัดออก
14	1.326	ตัดออก	29	0.642	ตัดออก
15	1.235*	ตัดออก	30	1.342	ตัดออก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 ค่าอำนาจจำแนก t ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ	ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ
1	3.614**	คัดเลือกไว้	16	5.027**	คัดเลือกไว้
2	3.056*	ตัดออก	17	4.743**	คัดเลือกไว้
3	2.858*	ตัดออก	18	6.033**	คัดเลือกไว้
4	1.246	ตัดออก	19	0.485	ตัดออก
5	3.397**	ตัดออก	20	6.672**	คัดเลือกไว้
6	1.018	ตัดออก	21	4.050**	คัดเลือกไว้
7	1.475	ตัดออก	22	1.956	ตัดออก
8	4.731**	คัดเลือกไว้	23	3.934**	คัดเลือกไว้
9	3.480**	ตัดออก	24	4.056**	คัดเลือกไว้
10	4.330**	คัดเลือกไว้	25	4.151**	คัดเลือกไว้
11	4.429**	คัดเลือกไว้	26	2.101*	ตัดออก
12	2.308*	ตัดออก	27	4.681**	คัดเลือกไว้
13	2.976*	ตัดออก	28	1.902	ตัดออก
14	0.985	ตัดออก	29	1.593	ตัดออก
15	3.713**	คัดเลือกไว้	30	7.174	คัดเลือกไว้

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 ค่าอำนาจจำแนก t ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ	ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ
1	1.288	ตัดออก	16	2.751*	คัดเลือกไว้
2	3.637**	คัดเลือกไว้	17	3.150*	คัดเลือกไว้
3	3.407**	คัดเลือกไว้	18	4.202**	คัดเลือกไว้
4	4.843**	คัดเลือกไว้	19	2.626*	คัดเลือกไว้
5	4.826**	คัดเลือกไว้	20	3.217*	คัดเลือกไว้
6	3.429**	คัดเลือกไว้	21	2.019*	ตัดออก
7	3.467**	คัดเลือกไว้	22	2.274*	ตัดออก
8	2.849*	คัดเลือกไว้	23	2.602*	ตัดออก
9	1.051	ตัดออก	24	2.020*	คัดเลือกไว้
10	1.907	ตัดออก	25	1.733*	ตัดออก
11	2.602*	ตัดออก	26	2.335*	ตัดออก
12	1.441	ตัดออก	27	3.561**	คัดเลือกไว้
13	1.597	ตัดออก	28	3.905**	คัดเลือกไว้
14	2.253*	ตัดออก	29	1.175	ตัดออก
15	3.517**	คัดเลือกไว้	30	1.279	ตัดออก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 ค่าอำนาจจำแนก t ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ	ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ
1	3.316**	ตัดออก	16	5.968**	คัดเลือกไว้
2	2.011*	ตัดออก	17	4.046**	คัดเลือกไว้
3	2.160*	ตัดออก	18	4.803**	คัดเลือกไว้
4	2.666*	ตัดออก	19	3.403**	คัดเลือกไว้
5	2.751*	ตัดออก	20	1.561	ตัดออก
6	3.288*	ตัดออก	21	5.933**	คัดเลือกไว้
7	2.328*	ตัดออก	22	4.160**	คัดเลือกไว้
8	2.818*	ตัดออก	23	5.191**	คัดเลือกไว้
9	3.688**	คัดเลือกไว้	24	0.473**	ตัดออก
10	2.818	ตัดออก	25	2.098*	ตัดออก
11	3.831**	คัดเลือกไว้	26	4.453**	คัดเลือกไว้
12	3.877**	คัดเลือกไว้	27	4.397**	คัดเลือกไว้
13	4.803**	คัดเลือกไว้	28	1.565	ตัดออก
14	5.209**	คัดเลือกไว้	29	3.472**	ตัดออก
15	4.748**	คัดเลือกไว้	30	1.562	ตัดออก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 ค่าอำนาจจำแนก t ด้านความยุติธรรมในองค์กร

ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ	ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ
1	5.855**	คัดเลือกไว้	11	2.463*	คัดเลือกไว้
2	4.227**	คัดเลือกไว้	12	5.482**	คัดเลือกไว้
3	4.553**	คัดเลือกไว้	13	1.132	ตัดออก
4	2.020*	คัดเลือกไว้	14	6.117**	คัดเลือกไว้
5	6.665**	คัดเลือกไว้	15	4.491**	คัดเลือกไว้
6	5.019**	คัดเลือกไว้	16	4.476**	คัดเลือกไว้
7	0.913	ตัดออก	17	3.755**	คัดเลือกไว้
8	5.036**	คัดเลือกไว้	18	0.109	ตัดออก
9	1.765	ตัดออก	19	1.450	ตัดออก
10	4.219	คัดเลือกไว้	20	4.549**	คัดเลือกไว้

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 ค่าอำนาจจำแนก t ด้านเป้าหมายในองค์กร

ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ	ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ
1	4.8974*	คัดเลือกไว้	11	3.411**	คัดเลือกไว้
2	4.151**	คัดเลือกไว้	12	0.948	ตัดออก
3	3.155*	คัดเลือกไว้	13	4.803**	คัดเลือกไว้
4	0.652	ตัดออก	14	3.642**	คัดเลือกไว้
5	4.270**	คัดเลือกไว้	15	3.622*	คัดเลือกไว้
6	2.770*	คัดเลือกไว้	16	1.514	ตัดออก
7	4.913**	คัดเลือกไว้	17	3.625*	คัดเลือกไว้
8	2.525*	ตัดออก	18	4.329**	คัดเลือกไว้
9	3.519**	คัดเลือกไว้	19	2.724*	คัดเลือกไว้
10	1.460	ตัดออก	20	4.937**	คัดเลือกไว้

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 ค่าอำนาจจำแนก t ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ	ข้อที่	อำนาจจำแนก t	หมายเหตุ
1	4.556**	คัดเลือกไว้	16	1.274	ตัดออก
2	2.596*	ตัดออก	17	5.609**	คัดเลือกไว้
3	3.198*	ตัดออก	18	2.496*	ตัดออก
4	4.697**	คัดเลือกไว้	19	6.421**	คัดเลือกไว้
5	1.736	ตัดออก	20	6.731**	คัดเลือกไว้
6	3.018*	ตัดออก	21	5.306**	คัดเลือกไว้
7	4.721**	คัดเลือกไว้	22	6.882**	คัดเลือกไว้
8	2.073	ตัดออก	23	1.539	ตัดออก
9	4.418**	ตัดออก	24	7.623**	คัดเลือกไว้
10	5.102**	คัดเลือกไว้	25	1.687	ตัดออก
11	7.296**	คัดเลือกไว้	26	3.512**	ตัดออก
12	7.102**	คัดเลือกไว้	27	3.846**	ตัดออก
13	5.963**	คัดเลือกไว้	28	1.680	ตัดออก
14	5.389**	คัดเลือกไว้	29	3.364**	ตัดออก
15	7.853**	คัดเลือกไว้	30	4.525**	ตัดออก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

1. ให้ท่านกาเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างขวามือของข้อความเพียงช่องเดียวเท่านั้นที่ตรงกับความเป็นจริง
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 มีรายละเอียดดังนี้
 - 2.1 ด้านรางวัลภายใน
 - 2.2 ด้านรางวัลภายนอก
 - 2.3 ด้านความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.4 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน
 - 2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 2.6 ด้านความยุติธรรมในองค์กร
 - 2.7 ด้านเป้าหมายในองค์กร
 - ตอนที่ 2 มีรายละเอียดดังนี้
 - 2.8 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แบบสอบถามฉบับนี้ไม่มีข้อถูกหรือผิด เป็นเพียงแต่ศึกษาความจริง ความคิด เห็น หรือการปฏิบัติงานของท่านเท่านั้น ผลการสอบถามครั้งนี้จะได้ผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับคำตอบที่เป็นจริงของท่าน
4. คำตอบของท่านไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน และคำตอบที่ได้จะถือเป็นความลับ
5. การวิเคราะห์จะเป็นการวิเคราะห์โดยรวม

ขอบคุณที่ได้รับความร่วมมืออย่างจริงใจ

พรเพ็ญ วรกุลชัยสิทธิ์

นิสิตปริญญาโท สาขาวิจัยและสถิติทางการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1

แบบสอบถามรางวัลภายใน

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่าน

- จริง แสดงว่า ท่านได้รับหรือมีหรือเห็นด้วยในสิ่งที่วัดตามข้อความ
นั้นประมาณ 80 - 100 %
- ส่วนใหญ่จริง แสดงว่า ท่านได้รับหรือมีหรือเห็นด้วยในสิ่งที่วัดตามข้อความนั้น
ประมาณ 60 - 79 %
- ส่วนใหญ่ไม่จริง แสดงว่า ท่านได้รับหรือมีหรือเห็นด้วยในสิ่งที่วัดตามข้อความนั้น
ประมาณ 1 - 59 %
- ไม่จริง แสดงว่า ท่านไม่ได้รับหรือไม่มีหรือไม่เห็นด้วยในสิ่งที่วัดตาม
ข้อความนั้น

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
1.	<u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u> ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ ๆ ให้ท่านปฏิบัติ.....				
2.	การปฏิบัติงานท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับ บัญชา.....				
3.	ผู้ร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน.....				
4.	ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญต่อความสำเร็จใน การ ปฏิบัติงานของท่าน.....				
5.	เมื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จผู้ร่วมงานจะยินดี.....				
6.	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน.....				
7.	ผู้บังคับบัญชายอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน.....				
8.	ผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็นของท่านในการ ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น.....				
9.	งานที่ท่านปฏิบัติได้รับการยอมรับจากบุคคล ภายนอก.....				

แบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
	<u>ความมีอิสระในการทำงาน</u>				
10.	ท่านมีโอกาสวางแผนการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ในที่ทำงาน.....				
11.	ท่านแสดงความคิดเห็นในที่ทำงานได้อย่างเต็มที่.....				
12.	ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ ปฏิบัติ.....				
13.	ระเบียบข้อบังคับเปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในการ ปฏิบัติงาน.....				
14.	ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานตามความสามารถของตน.....				
15.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านชี้แจงข้อเท็จจริง เรื่องงานได้.....				

แบบสอบถามวัดรางวัลภายนอก

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
	<u>ค่าจ้าง</u>				
1.	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบในหน้าที่.....				
2.	เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพ.....				
3.	ท่านได้รับการพิจารณาเงินเดือนอย่างเหมาะสม.....				
4.	วิธีการปฏิบัติที่ใช้กำหนดเงินเดือนมีความเหมาะสมดี.....				
5.	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ของท่าน.....				
6.	ท่านเลือกปฏิบัติงานในองค์กรนี้เพราะพอใจกับ เงินเดือนที่ได้.....				

แบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
7.	เงินเดือนที่ได้เพิ่มขึ้นในแต่ละปีมีความเหมาะสมดี.....				
8.	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมเมื่อเทียบเงินเดือน ผู้ร่วมงาน.....				
9.	ท่านได้รับเงินเดือนครบทุกเดือน <u>สวัสดิการ</u>				
10.	ท่านสามารถใช้สิทธิในการลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อนได้ วันเวลาที่ต้องการ.....				
11.	ท่านได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการจากประกันสังคม ตามสิทธิ.....				
12.	การเบิกค่ารักษาพยาบาล กระทำได้อย่างรวดเร็ว.....				
13.	องค์กรมีสวัสดิการต่างๆให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม.....				
14.	องค์กรกำหนดวันลา วันหยุดพักผ่อนประจำปีเหมาะสม.....				
15.	องค์กรมีการจัดงานเลี้ยงสร้างสรรค์ทุกปีให้กับพนักงาน.....				

แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
1.	ท่านภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าเป็นพนักงานขององค์กรนี้.....				
2.	ถ้าบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรอย่างเสียๆ หายๆ ท่านรีบ ชี้แจงทันที.....				
3.	ท่านพูดถึงข้อดีขององค์กรให้เพื่อนฟัง.....				
4.	ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อองค์กร.....				
5.	ท่านยินดีที่ปฏิบัติงานอย่างหนัก ถ้างานนั้นมีความ สำคัญต่อองค์กร.....				

แบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
1.	ท่านภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าเป็นพนักงานขององค์กรนี้.....				
2.	ถ้าบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรอย่างเสียๆ หายๆ ท่านรีบ ชี้แจงทันที.....				
3.	ท่านพูดถึงข้อดีขององค์กรให้เพื่อนฟัง.....				
4.	ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อองค์กร.....				
5.	ท่านยินดีที่ปฏิบัติงานอย่างหนัก ถ้างานนั้นมีความ สำคัญต่อองค์กร.....				
6.	ท่านพร้อมปฏิบัติงานในหน้าที่ใดก็ได้ขอเพียงได้ปฏิบัติ งานในองค์กรนี้.....				
7.	ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้เมื่อเทียบกับ องค์กรอื่น.....				
8.	เมื่อปฏิบัติงานนานขึ้นท่านยิ่งรักองค์กรมากขึ้น.....				
9.	การเลือกปฏิบัติงานในองค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูก.....				
10.	ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลาแม้จะไม่ได้ค่าจ้าง.....				
11.	ความลับขององค์กรก็คือความลับของท่านด้วย.....				
12.	ถ้าองค์กรมีงานด่วน ท่านจะอาสาช่วยด้วยความเต็มใจ.....				
13.	เมื่อได้รับมอบหมายงานท่านทุ่มเทให้งานอย่างเต็มที่.....				
14.	องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดสำหรับในการเลือกปฏิบัติ งานด้วย.....				
15.	ท่านรักองค์กรนี้เท่ากับที่ท่านรักตัวเอง.....				

แบบสอบถามวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
1.	ท่านทำการเสนอขายได้อย่างคล่องแคล่ว.....				
2.	ท่านสามารถให้ข้อมูลการเสนอขายได้อย่างละเอียด.....				
3.	ท่านตอบข้อซักถามลูกค้าได้ทุกประเด็น.....				
4.	ท่านให้ข้อมูลเพิ่มเติมจนลูกค้ามีความเข้าใจยิ่งขึ้น.....				
5.	ท่านทำให้ลูกค้ามีความรู้ในลักษณะของอาหารได้อย่างถูกต้อง.....				
6.	ท่านชักชวนให้ลูกค้าซื้ออาหารได้มากขึ้น.....				
7.	ท่านทบทวนรายการอาหารได้ถูกต้องและครบถ้วน.....				
8.	ท่านแนะนำรายการอาหารได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า.....				
9.	ท่านแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างคล่องแคล่ว.....				
10.	ท่านบริการลูกค้าอย่างดีจนลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก.....				
11.	ท่านบริการลูกค้าได้ตามความต้องการอย่างครบถ้วน.....				
12.	ท่านรับคำสั่งซื้อได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วตามที่ลูกค้าบอก.....				
13.	ท่านแจ้งราคาได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า.....				
14.	ถ้าลูกค้าต่อว่าเรื่องคุณภาพอาหาร ท่านแก้ไขอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้.....				
15.	ถ้าเจอลูกค้ามีปัญหาท่านสามารถแก้ปัญหาได้.....				

แบบสอบถามวัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
	<u>สิ่งแวดลอม</u>				
1 .	บริเวณรอบร้านมีทัศนียภาพที่สวยงาม.....				
2.	ระยะเวลาในการเก็บขยะในแต่ละวันมีความเหมาะสม.....				
3.	ห้องน้ำมีกระดาดชำระ น้ำยาล้างมืออย่างเพียงพอ.....				
	<u>สถานที่ปฏิบัติงาน</u>				
4.	สถานที่ปฏิบัติงานในร้านมีความเป็นระเบียบ.....				
5.	อุณหภูมิในร้านมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน.....				
6.	แสงสว่างในร้านมีความสว่างอย่างเพียงพอ.....				
7.	สิ่งของในร้านจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ.....				
8.	ร้านตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม.....				
9.	สภาพในร้านเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน.....				
10.	ที่ตั้งของทำงานไม่ไกลจากบ้านของท่าน.....				
11.	ในร้านมีพื้นที่กว้างสะดวกต่อการปฏิบัติงาน.....				
12 .	ในร้านมีการจัดห้องพัก ห้องรับประทานอาหารได้อย่าง เหมาะสมสะดวกสบาย.....				
	<u>เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
13.	ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานได้อย่างเต็มที่ตามความ ต้องการ.....				
14..	องค์การมีคู่มือ ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่ช่วยให้ปฏิบัติ งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว.....				
15.	ในร้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกช่วยให้ปฏิบัติงานได้ สะดวกขึ้น.....				

แบบสอบถามวัดความยุติธรรมในองค์กร

กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
	<u>การเลื่อนตำแหน่ง</u>				
1.	การเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของท่านมีความยุติธรรม.....				
2.	การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับ ผลการปฏิบัติงาน.....				
3.	ผลการตัดสินใจในเรื่องการเลื่อนตำแหน่งมาจากกระบวนการ ที่โปร่งใส.....				
4.	ท่านได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่าน.....				
5.	ท่านทราบเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร.....				
6.	ระเบียบและกฎเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความ ยุติธรรม.....				
7.	องค์กรเปิดโอกาสในท่านก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่าง ยุติธรรม.....				
	<u>การแบ่งงานและหน้าที่</u>				
8.	ผู้บังคับบัญชาแบ่งงานให้ปฏิบัติกันอย่างเท่าเทียมกัน ทุกคน.....				
9.	ท่านไม่ได้รับความยุติธรรมในการมอบงานให้ปฏิบัติ.....				
	<u>การพิจารณาความดีความชอบ</u>				
10.	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบมีความ ยุติธรรม.....				
11.	ท่านได้รับการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตาม ความเป็นจริง.....				
12.	องค์กรมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง ยุติธรรม.....				

แบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
13.	<u>การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา</u> การตัดสินใจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจะปราศจากความลำเอียง.....				
14.	ถ้ามีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านจะได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา..... <u>การฝึกอบรม</u>				
15.	ท่านได้รับความรู้เพิ่มเติมความรู้จากผู้บังคับบัญชาอย่างทัดเทียมกับบุคคลอื่น.....				

แบบสอบถามวัดเป้าหมายในองค์กร

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
1.	เพื่อนร่วมงานของท่านร่วมมือกันดีในการไปถึงเป้าหมายในองค์กร.....				
2.	ท่านปฏิบัติงานตามที่เป้าหมายในองค์กรกำหนด.....				
3.	ท่านมั่นใจจะปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายในองค์กรกำหนด.....				
4..	ท่านปฏิบัติงานอย่างจริงจังตามเป้าหมายในองค์กรกำหนดไว้.....				
5.	ขณะปฏิบัติงานท่านมุ่งที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายในองค์กร.....				

แบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	จริง	ส่วนใหญ่ จริง	ส่วนใหญ่ ไม่จริง	ไม่ จริง
6.	ท่านยึดมั่นปฏิบัติงานตามที่เป้าหมายในองค์กรกำหนดไว้.....				
7.	ไม่ว่าปฏิบัติได้ตามเป้าหมายหรือไม่ ท่านยังตั้งใจปฏิบัติ งานให้สำเร็จต่อไป.....				
8.	การมีเป้าหมายในองค์กรเป็นเรื่องที่น่าเบื่อ.....				
9.	ถ้าปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายจะมีความก้าวหน้า ในงาน.....				
10.	การมีเป้าหมายในองค์กรทำให้ท่านไม่สนใจถึงคุณภาพ ของงาน.....				
11.	ถ้าปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายจะได้ค่าจ้างที่เพิ่ม.....				
12.	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่เป้าหมายในองค์กรกำหนด.....				
13.	เป้าหมายในองค์กรที่ตั้งไว้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน.....				
14.	ขณะปฏิบัติงานท่านจะปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายในองค์กร.....				
15.	ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือในท่านปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมายในองค์กร.....				

ตอนที่ 2

แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่าน

- มาก แสดงว่า ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามข้อความนั้น
ประมาณ 80 - 100 %
- ค่อนข้างมาก แสดงว่า ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามข้อความนั้น
ประมาณ 60 - 79 %
- ค่อนข้างน้อย แสดงว่า ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามข้อความนั้น
ประมาณ 40 - 59 %
- น้อย แสดงว่า ท่านไม่มีความสุขไม่มีหรือไม่เห็นด้วยในสิ่งที่วัดตาม
ข้อความนั้น 1 - 39 %

ข้อ	ข้อความ	มาก	ค่อนข้าง มาก	ค่อนข้าง น้อย	น้อย
	<u>การปฏิบัติงาน</u>				
1.	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยเต็มใจ.....				
2.	ท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน.....				
3.	ท่านมีความรักและชอบที่ได้ปฏิบัติงานนี้.....				
	<u>นโยบายและการบริหารงาน</u>				
4.	ท่านมีความสบายใจที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายและการบริหารงานขององค์การ.....				
5.	ท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติตามนโยบายและการบริหารงานขององค์การ.....				
6.	ท่านมีความพอใจในนโยบายและการบริหารงานขององค์การ.....				
	<u>วิธีการปกครอง</u>				
7.	ผู้บังคับบัญชาสนใจการปฏิบัติงานของท่าน.....				
8.	ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่.....				

แบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	มาก	ค่อนข้าง มาก	ค่อนข้าง น้อย	น้อย
9.	ท่านชอบวิธีการดูแลของผู้บังคับบัญชา.....				
10.	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา.....				
11.	ผู้บังคับบัญชามีความตั้งใจต่อท่าน.....				
12.	ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจเมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน.....				
13.	ท่านชอบการบริหารงานและการปกครองของผู้บังคับบัญชา.....				
14.	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ท่าน.....				
15.	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขของท่าน.....				

ภาคผนวก ค
รายชื่อของผู้เชี่ยวชาญ
ที่ตรวจคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อของผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจคุณภาพเครื่องมือ

- | | |
|---|---|
| 1. ดร.สุพร เข้มแข็ง | ภาควิชาการวัดผลและวิจัยทางการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ | ภาควิชาการวัดผลและวิจัยทางการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. ดร.ละอียด รักษ์เฝ้า | ภาควิชาการวัดผลและวิจัยทางการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระวีวรรณ พันธุ์พานิช | ภาควิชาการวัดผลและวิจัยทางการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 5. อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา | ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 6. อาจารย์นันทา สุรักษา | ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวพรเพ็ญ วรกุลชัยสิทธิ์
วัน เดือน ปี เกิด	21 กรกฎาคม 2520
สถานที่เกิด	เขตบางแค กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	17/11 หมู่ 4 ซอยวัดนิมมานรดี ถนนสุขาภิบาล 1 แขวงบางแค เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	พนักงานประชาสัมพันธ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	HOUSE BY THE POND 230/3 ซอยสายน้ำทิพย์ 2 ถนนสุขุมวิท 22 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีวัดอัมพรสวรรค์
พ.ศ. 2542	คบ.สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สาขาวิชา การประถมศึกษา บธ.มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิชา การตลาด
พ.ศ. 2546	กศ.ม. สาขาวิชา การวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ