

การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหาร
และดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคด้านเพื่อสิ่งแวดล้อม

สารนิพนธ์
ของ
ปาริฉัตร หวังดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
สิงหาคม 2550

การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหาร
และดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคด้านเพื่อสิ่งแวดล้อม

สารนิพนธ์
ของ
ปาริฉัตร หวังดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
สิงหาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหาร
และดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคด้านเพื่อสิ่งแวดล้อม

บทคัดย่อ
ของ
ปาริฉัตร หวังดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
สิงหาคม 2550

ปาริฉัตร หวังดี. (2550). การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปอดด้านเพื่อสิ่งแวดล้อม. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปอดด้านเพื่อสิ่งแวดล้อม ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปอดด้านเพื่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของพนักงาน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบและการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้ t-test และ F-test (One – Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาและความต้องการของพนักงานที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปอดด้านเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก
2. พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และ สถานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

A STUDY OF PROBLEMS AND NEEDS OF EMPLOYEES
WHO ARE WORKING WITH A COMPANY TO PROVIDE MANANGEMENT
AND OPERATION OF ENVIRONMENTAL UTILITY SERVICES

AN ABSTRACT
BY
PARICHAT HWANGDEE

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for
Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University
August 2007

Parichat Hwangdee. (2007). *A study of problems and needs of employees who are working for a company to provide management and operation of environmental utility services*. Master's Project, M.Ed. (Psychology and Counseling). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Lect. Anusorn Attasiri.

The purposes of this research were to study of the problems and needs of employees who are working for a company to provide management and operation of environmental utility services and compare the difference of problems and needs among the variables in : gender, age, marital status, educational level, working length, salary and working place. The population were 380 employees of a company to provide management and operation of environmental utility services. The instrument used for data collection was divided into 3 parts : the personal data questionnaire, the problems and needs of employees questionnaire, and the additional suggestion. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test (One - Way Analysis of Variance).

Research results were as the followings:

1. The problems and needs of employees who are working for a company to provide management and operation of environmental utility services as a whole was at high level, when considered in each aspect, found that the career advancement, acceptance, job character, working environment, the relationship with supervisors and colleagues, security of work, welfare and benefit were at high level.
2. The employees with difference in gender, age, marital status, education level, working length, salary, and working place had significantly difference in the problems and needs .05 level,

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์สนับสนุนอย่างดี
ยิ่งจาก อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และ กรรมการควบคุม
สารนิพนธ์ ท่านทั้งสามได้เสียสละเวลาอันมีค่า เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุก
ขั้นตอน อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัยและรู้ถึงคุณค่าของ ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.ชูชีพ อ่อนโคกสูง ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง และดร.อดิศักดิ์
จินดานุกูล ที่ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและกรุณาให้
ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจน
ถ่ายทอดประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย อีกทั้งขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานและบุคลากรของ
บริษัททุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน เพื่อน ๆ สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
โดยเฉพาะ อาจารย์ชีวัน เขียววิจิตร คุณณณมล มงคลแท้ คุณนภัสนันท์ แจ่มพุ่ม ร้อยตรีวิชญ์
รักษ์ ชันทองทิพย์ คุณวาสนา ทองทิพย์ ส.ต.ต.ภัทรพล นัยจิตร และคุณกุลธิดา สีบัวบาน ที่ได้
ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นพยายามจนประสบ
ความสำเร็จ

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ
บิดา มารดา ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังคุณงามความดีและความมานะอดทน จนทำให้เกิดผลสำเร็จ
ในการทำสารนิพนธ์ และสำเร็จการศึกษาในชั้นมหาบัณฑิต

ปาริฉัตร หวังดี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
แหล่งข้อมูลการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความหมายของปัญหาและความต้องการ.....	8
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ.....	9
ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาและความต้องการของพนักงาน.....	13
ความสำคัญของการศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงาน.....	16
ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ.....	17
ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก.....	17
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	18
ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์.....	21
ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์.....	22
ความเป็นมาของบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบ สาธารณูปโภคด้านเพื่อสิ่งแวดล้อม.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
งานวิจัยในประเทศ.....	24
งานวิจัยต่างประเทศ.....	25
เอกสารที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
การกำหนดแหล่งข้อมูล.....	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
วิธีการตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	73
ความสำคัญของการวิจัย.....	73
สมมติฐานของการวิจัย.....	73
ขอบเขตของการวิจัย.....	73
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผลการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	81
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	83
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	88
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	108

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานที่เป็นกลุ่มประชากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน.....	44
2	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาและความต้องการ ของพนักงานโดยรวม และ รายด้าน.....	47
3	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาและความต้องการ ของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน.....	48
4	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาและความต้องการ ของพนักงาน ด้านการยอมรับนับถือ.....	49
5	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาและความต้องการ ของพนักงาน ด้านลักษณะงาน.....	50
6	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาและความต้องการ ของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	51
7	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาและความต้องการ ของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน.....	52
8	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาและความต้องการ ของพนักงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	53
9	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาและความต้องการ ของพนักงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ.....	54
10	การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน (t-test) จำแนกตามเพศ.....	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน (F-test) จำแนกตามอายุ.....	56
12	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามระดับอายุ.....	57
13	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามระดับอายุ.....	58
14	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านลักษณะงาน จำแนกตามระดับอายุ.....	58
15	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับอายุ.....	59
16	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามระดับอายุ.....	59
17	การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน (F-test) จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	60
18	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	61
19	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	62
20	การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน (F-test) จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา.....	63
21	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา.....	64
22	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา.....	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน (F-test) จำแนกตามตำแหน่งระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	66
24	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน....	67
25	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	68
26	การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน (F-test) จำแนกตามตำแหน่งรายได้ประจำต่อเดือน.....	69
27	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน.....	70
28	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน.....	71
29	การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน (t-test) จำแนกตามตำแหน่งสถานที่ปฏิบัติงาน.....	72
30	ตัวอย่างสถิติการลาออกของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการตั้งแต่ เดือนมกราคม พ.ศ. 2546 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2548 (เฉพาะเขตพื้นที่อุตสาหกรรมแหลมฉบังและมาบตาพุด)	89

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการ
ของมาสโลว์..... 20
- 2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ และ
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก.....

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โลกเปลี่ยนแปลงไปแทบไม่เหลือเค้าเดิม ชีวิตซับซ้อนยิ่งขึ้น ความเครียดเพิ่มมากขึ้น เรียกร้องมากขึ้น โลกเคลื่อนย้ายจากยุคอุตสาหกรรมเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสารและคนทำงานด้วยความรู้ อีกทั้งต้องแบกรับผลใหญ่หลวงตามมา ต้องพบกับการท้าทายและปัญหาชีวิตส่วนตัว ครอบครัว องค์กร อย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความท้าทายใหม่ไม่เพียงเพิ่มความเข้มข้นเท่านั้น หากแต่เป็นเรื่องใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม (นภดล เวชสวัสดิ์. 2548:15) อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ ได้ตั้งข้อสังเกตว่า “ปัญหาที่มีนัยสำคัญที่เราเผชิญอยู่ ไม่อาจแก้ไขได้โดยใช้ระดับความคิดเดิมเหมือนตอนที่เรารสร้างปัญหานั้นขึ้นมา” เมื่อเหลียวมองรอบตัว และมองลึกเข้าไปใน เราพบเห็นปัญหาที่ก่อตัวขึ้นมาจากการใช้ชีวิต และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกรอบจรรยาบรรณบุคลิกภาพ (นภดล เวชสวัสดิ์. 2548:65)

บริษัทที่อยู่ในธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงเกือบธุรกิจจะพบปัญหาใหม่ๆ ในด้านการบริหารทุนมนุษย์ หรือบุคลากรในองค์กรคือ 1 พนักงานรุ่นใหม่ขาดความมุ่งมั่นหรือทุ่มเทให้กับการทำงาน มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงงานสูงมาก และพิจารณาด้านเศรษฐกิจหรือตำแหน่งหน้าที่ที่ดีกว่าเดิมเป็นหลักใหญ่ในการพิจารณาการทำงานมากกว่าสิ่งอื่นๆ 2 ในองค์กรที่มีหลากหลายวัฒนธรรม และยิ่งกรณีผู้บริหารมาจากต่างประเทศมักจะเน้นที่เป้าหมายหรือผลงานเป็นหลัก ดังนั้นจึงเกิดสภาพที่ไม่เข้าใจวัฒนธรรมแบบคนไทย และเกิดความกดดันในการทำงานสูง ซึ่งส่งผลให้เกิดการลาออก หรือมีอัตราหมุนเวียนสูงมาก ๆ ทั้งๆที่ตลาดมีการเติบโตสูงเช่นเดียวกัน จึงหาคนมาทดแทนได้ยาก 3 แนวคิดในการจ้างงานแบบ “Contract Services” คือการให้บริการตามสัญญา หรือ “การรับงานเป็นJob” ทำให้องค์กรได้ประโยชน์ในเชิงต้นทุนที่ต่ำเพราะเงินเดือนไม่มี แต่เป็น “ค่าคอมมิชชั่น” “สวัสดิการก็ตามประกันสังคม” แต่สิ่งที่เป็นปัญหาคือ “คุณภาพของบริการที่ส่งมอบอยู่ในเกณฑ์ต่ำ” ทำให้เกิดแนวคิดที่จะใช้การฝึกอบรมและพัฒนาเข้ามาช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว (दनัย เทียนพุม. 2547:12-14)

ในองค์กรประเภทใดก็ตาม ไม่ว่าจะประกอบธุรกิจหรือดำเนินงานด้วยกิจกรรมรูปแบบอย่างไร ล้วนต้องมีทรัพยากรการบริหารที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จตามที่ผู้บริหารองค์กรได้วางเป้าหมายเอาไว้ ในบรรดาทรัพยากรการบริหารขององค์กรหนึ่ง ๆ นั้น “คน” ถือว่าเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด เพราะถ้าหากองค์กรปราศจากซึ่งบุคคลที่จะมาดำเนินการในภาระกิจต่าง ๆ แล้ว เป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้นั้น ก็ไม่อาจที่จะเกิดได้จริง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่มีคุณค่าและมีศักยภาพ นอกจากนั้นแล้วยังต้องจัดสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่าง

ชาวนวลาดให้แก่องค์กร นอกจากนี้ยังเป็นการบำรุงรักษาบุคคลที่มีศักยภาพเหล่านี้ได้มีโอกาสทำงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ด้วยความราบรื่นใจ (วรนาถ แสงมณี. 2547:1)

บริษัทที่ผู้วิจัยให้ความสนใจในการศึกษาค้างนี้ คือบรืษทแห่งหนึ่งทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม และเขตเมืองได้แกกรุงเทพมหานคร บริษัทให้บริการโดยยึดหลักการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณภาพภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อม ได้แกระบบการจัดการคุณภาพแบบบูรณาการและการรับรองคุณภาพระบบ ISO9001 ISO18001 และ ISO14001 รวมถึงระบบการจัดการคุณภาพห้องปฏิบัติการทดสอบสำหรับวิเคราะห์น้ำ ตามมาตรฐานสากล ISO/IEC17025 บริษัทแห่งนี้เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานสาขาหลายแห่งทั่วประเทศ โดยมีจำนวนลูกค้ามากกว่า 1,500 ราย เพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็ผู้นำด้านการให้บริการจัดการระบบสาธารณูปโภคแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (Total Management of Utility Services)

ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 380 คน โดยเป็พนักงานฝ่ายปฏิบัติการประจำสำนักงานสาขาต่างๆ (Operators on Site Operations) จำนวน 330 คน ส่วนที่เหลือ 50 คนเป็ระดับผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายบริการจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources and Management Services) ฝ่ายปฏิบัติการ (Operations) ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค (Technical Support) ฝ่ายบริการทางด้านวิศวกรรม (Engineering Services) ฝ่ายการเงินและธุรการ (Finance and Administration) ซึ่งทำงานประจำที่สำนักงานใหญ่ในกรุงเทพ และมีแนวโน้มว่าในอนาคตบริษัทประสงค์จะรับพนักงานเพิ่มขึ้นอีกจำนวนมากเพื่อให้รองรับการขยายธุรกิจที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นขึ้นด้วย แต่ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ทางบริษัทได้ประสบปัญหาการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะฝ่ายปฏิบัติการ(Operator) ที่มีอย่างต่อเนื่อง (ดูตาราง 23 ประกอบ)

เนื่องด้วยบริษัทเป็ผู้บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อมแก่ลูกค้าในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม และในเขตเมือง ดังนั้นหากการให้บริการหยุดชะงักเพราะขาดกำลังคน จะส่งผลกระทบต่อหลาย ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบริการจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องหาพนักงานมาทดแทนตลอด ฝ่ายปฏิบัติการก็ต้องประสบปัญหาในการให้บริการที่ไม่ทันต่อความต้องการของลูกค้าในพื้นที่เขตอุตสาหกรรม ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้าว่าไม่สามารถปฏิบัติให้เสร็จทันตามกำหนดเวลา และไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

การลาออก เป็ปัญหาหลักที่ทางบริษัทประสบอยู่ก็ตาม แต่ก็ยังมีปัญหาอื่น ๆ ที่บริษัทต้องการให้มีการปรับปรุง แก้ไขให้ดีขึ้นอีก เช่น ปัญหาค่าจ้างแรงงาน สวัสดิการค่าตอบแทนอื่น ๆ จากปัญหาเหล่านี้ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน ซึ่งทางฝ่ายบริการจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทได้พยายามที่จะสร้างขวัญ

และกำลังใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และอยู่กับบริษัทเป็นเวลานานที่สุด เพื่อให้ไม่เสียเวลากับการสอนงานให้พนักงานใหม่ที่จะมาทดแทน

ด้วยสาเหตุนี้เองจึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาและวิจัยเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของพนักงาน อีกทั้งเป็นข้อมูลของฝ่ายบริหารและผู้เกี่ยวข้องได้นำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา นโยบายของบริษัท และปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพของบริษัทในด้านการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขโรคด้านสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขโรคด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ คาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับมีดังนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการโดยรวมของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขโรคด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลเสนอแก่ฝ่ายบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องดูแลในด้านบุคลากรได้นำไปพิจารณาปรับปรุงปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทกับพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขโรคด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตพื้นที่นครมฤตสากรรม และเขตเมือง (กรุงเทพมหานคร และ พระนครศรีอยุธยา) จำนวนทั้งสิ้น 380 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) 22 – 27 ปี
- 2) 28 – 33 ปี
- 3) 34 – 39 ปี
- 4) 40 – 45 ปี
- 5) ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

2.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- 4) อื่น ๆ

2.1.4 ระดับวุฒิการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าม.3
- 2) ม.3 หรือ เทียบเท่า
- 3) ม.6 หรือ เทียบเท่า
- 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- 1) ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 5 ปี
- 2) 6 – 9 ปี
- 3) ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป

2.1.6 รายได้ประจำต่อเดือน

- 1) 7,000 – 14,000 บาท
- 2) 14,001 - 21,000 บาท
- 3) 21,001 - 28,000 บาท
- 4) ตั้งแต่ 28,001 ขึ้นไป

2.1.7 สถานที่ปฏิบัติงาน

- 1) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
- 2) สำนักงานสาขา

2.2 ตัวแปรตาม คือ ปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อสิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 2.2.1 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 2.2.2 การยอมรับนับถือ
- 2.2.3 ลักษณะงาน
- 2.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 2.2.6 ความมั่นคงในการทำงาน
- 2.2.7 ผลตอบแทนและสวัสดิการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาและความต้องการ หมายถึง ข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ราบรื่น และ ความมุ่งหวังปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนอง โดยพิจารณาจากปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

1.1 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น จากความรู้ ความสามารถในการทำงาน ได้แก่ การที่บริษัทสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ สนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาต่อเพิ่มเติม สนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน สนับสนุนพนักงานให้เข้าสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงาน สนับสนุนให้พนักงานไปศึกษาดูงานในประเทศหรือต่างประเทศ สนับสนุนพนักงานในการเพิ่มพูนความรู้ด้านระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ สนับสนุนพนักงานในการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายสถานที่ทำงาน ปรับเปลี่ยน และเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การทำงาน

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่อง หรือการยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน การการยกย่องชมเชยเสมอ ๆ จากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำงานสำเร็จ การได้รับความไว้วางใจให้ทำงานพิเศษอื่นที่นอกเหนือไปจากงานที่ได้รับผิดชอบ

1.3 ลักษณะงาน หมายถึง รูปแบบของงานที่ปฏิบัติซึ่งเป็นงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และเป็นงานที่จูงใจให้ปฏิบัติงานจนสัมฤทธิ์ผล ได้แก่ การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ การใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติอยู่ การปฏิบัติงานงานที่มีความท้าทาย การปฏิบัติงานงานที่ตรงกับความสนใจ การมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีการทำงานด้วยตนเอง การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และ ความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่

1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพการในการปฏิบัติงานทั่วไป อาทิ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องมีความเหมาะสมกับห้องทำงานหรือการทำงานประเภทนั้นๆได้แก่ สภาพห้องทำงานของท่านสะดวกสบายในการติดต่อประสานงาน สภาพของโต๊ะเก้าอี้เหมาะสมกับการใช้งานที่ปฏิบัติอยู่ มีการจัดวางโต๊ะเก้าอี้กับ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดตา มีระดับเสียง แสง อากาศภายในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ส่วนอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือเครื่องใช้มีจำนวนเพียงพอในการใช้งาน รวมถึงมีระบบความปลอดภัยในการทำงานภายในที่ทำงาน ได้มีการติดตั้งไว้อย่างเหมาะสม

1.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง ผู้บังคับบัญชามีความเอาใจใส่ ดูแล ทุกข์สุขและให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง

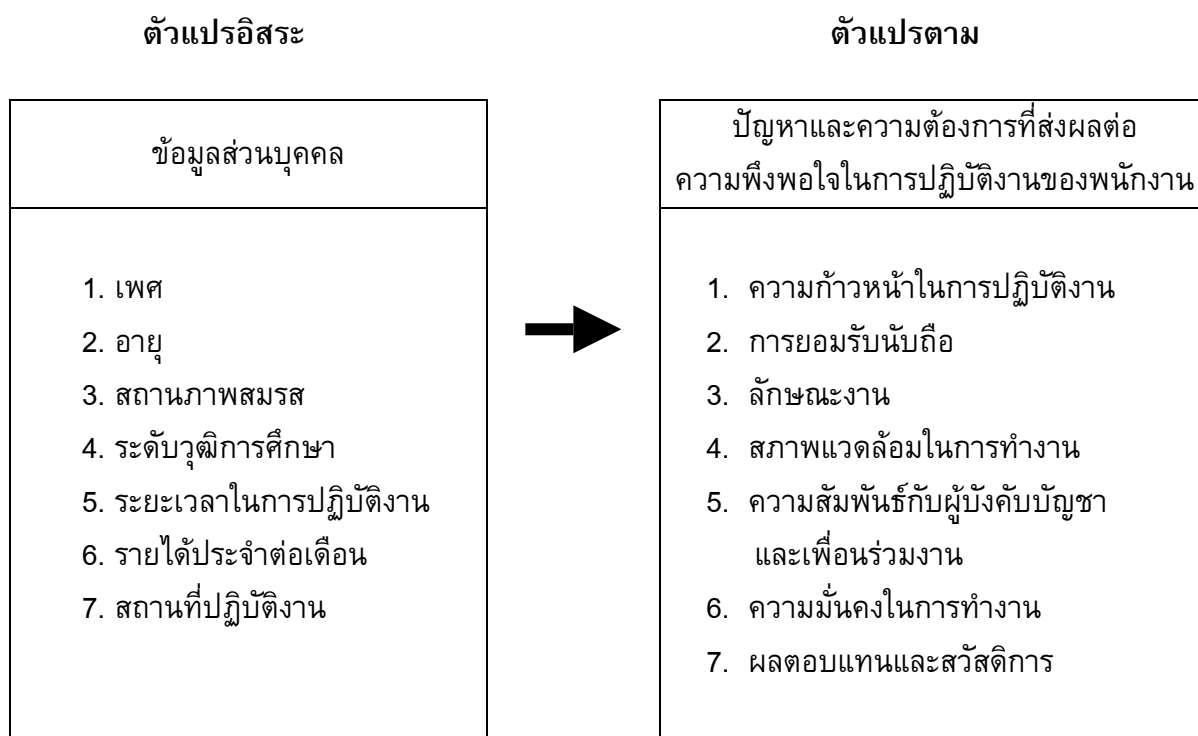
1.6 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความมั่นคงในอาชีพการงาน ได้แก่ บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน พนักงานได้รับความยุติธรรม และความคุ้มครองภายใต้ กฎระเบียบ อย่างเท่าเทียมกัน พนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม พนักงานได้รับการพิจารณาประเมินผลการทำงานประจำปีอย่างเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความมั่นใจในเรื่องอายุการจ้างงานหรือจนกระทั่งเกษียณอายุ

1.7 ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนแก่พนักงานทั้งในรูปรายได้ และสิทธิในการรับบริการด้านต่าง ๆ ที่บริษัทจัดหาให้ตามมาตรฐานหรือสูงกว่าของกฎหมายแรงงาน ซึ่งอาจเป็นในรูปแบบเช่น เงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน และรวมถึงสวัสดิการและประโยชน์ต่าง ๆ แก่พนักงานเช่นเงินโบนัส ค่ารักษาพยาบาล เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อันได้แก่ การได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ การได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ การได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ค่าตอบแทนที่ได้รับได้แก่เงินเดือนและค่าล่วงเวลานั้นเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่าย บริษัทมีระบบกฎเกณฑ์การให้โบนัสอย่างเหมาะสม บริษัทมีสวัสดิการต่าง ๆ ได้แก่ กรณีพนักงานเสียชีวิต มีชุดเครื่องแบบแก่พนักงานอย่างพอเพียงเหมาะสม และมีสวัสดิการเพิ่มเติม นอกเหนือจากประกันสังคม กรณีพนักงานเกิดอุบัติเหตุและเจ็บป่วย

2. บริษัท หมายถึง บริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคเพื่อสิ่งแวดล้อม ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม และเขตเมือง (กรุงเทพมหานคร และ พระนครศรีอยุธยา)

3. พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคเพื่อสิ่งแวดล้อม ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม และเขตเมือง (กรุงเทพมหานคร และ พระนครศรีอยุธยา)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน ต่างกัน จะประสบปัญหาและมีปัจจัยความต้องการของพนักงานซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บทที่ 2

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าและความต้องการของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ

- 1.1 ความหมายของปัญหาและความต้องการ
- 1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
- 1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาและความต้องการของพนักงาน
- 1.4 ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้าและความต้องการของพนักงาน
- 1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
 - 1.5.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์
 - 1.5.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก
 - 1.5.3 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์
 - 1.5.4 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์
 - 1.5.5 ทฤษฎีความต้องการสำเร็จของแมคเคลแลนด์

2. ความเป็นมาของบริษัทแห่งหนึ่ง ที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อม

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ

- 3.1 งานวิจัยภายในประเทศ
- 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของปัญหาและความต้องการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของปัญหาไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

นิตยา สอาดล้วน (2543 : 4) กล่าวว่า ปัญหาและความต้องการ หมายถึง ข้อขัดข้องที่ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ และ ความคาดหวังที่จะได้รับการช่วยเหลือเพื่อพัฒนางานของตนเองให้ดีขึ้น

นรา บุรณรัช (2540 : 8-9) กล่าวว่า ปัญหาและความต้องการ หมายถึง อุปสรรคที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของนิสิตผู้ฝึกสอน และ ความปรารถนาของผู้บริหารโรงเรียนและอาจารย์พี่เลี้ยงต่อการปฏิบัติงานของนิสิตผู้ฝึกสอน

นฤมล ประภัสสร (2547 : 10) กล่าวว่า ปัญหาและความต้องการ หมายถึง ข้อยุ่งยากต่างๆ ที่นิสิตโครงการเพชรในตม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสบในระหว่างระหว่างพักอาศัยอยู่ประจำหอพักนิสิต และ สิ่งทีนิสิตโครงการเพชรในตม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คาดหวังและปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนองในระหว่างที่อาศัยอยู่ประจำหอพักนิสิต เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในหอพักนิสิต

เยาวมาลย์ วิเศษ (2548 : 4) กล่าวว่า ปัญหาและความต้องการ หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องที่เป็นสาเหตุให้ครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 – 3 โรงเรียนในสังกัดคณะนักบวชในเขตอัครสังฆมณฑล กรุงเทพฯ ไม่สามารถพัฒนาตนเองให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ และ สิ่งทีครูปฐมวัยมีความประสงค์ที่จะเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่ยังขาดอยู่ให้สมบูรณ์ได้ด้วยวิธีการพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ และมีกระบวนการที่กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับปฐมวัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2542 : 436 และ 687) กล่าวว่า ปัญหาและความต้องการ หมายถึง ข้อสงสัย ข้อขัดข้อง ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข และ ความประสงค์ ความอยากได้ความใคร่ได้

กล่าวโดยสรุป ปัญหาและความต้องการ หมายถึง ข้อขัดข้องต่างๆ ในการปฏิบัติงานทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ราบรื่น และ ความมุ่งหวังปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนอง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

สมิท (Smith. 1955 : 115) กล่าวว่า ในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพอใจในงานได้รับความต้องการนั้น ได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการทางสังคม

คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 31-33) ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลในการทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องการงานที่ตนเองมีความสนใจ
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีในการทำงาน
3. ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม

6. ได้รับความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

สเตรสส์ และ เซเลส (Strauss; & Sayles. 1960 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะมีขึ้นก็ต่อเมื่องานนั้นสามารถสนองตอบความต้องการได้ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
2. ความต้องการด้านสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่อง และนับถือ
3. ความต้องการของแต่ละบุคคล เช่น ต้องการมีอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการความสำเร็จในงาน

กิลเมอร์ และ คณะ (Gilmer and others. 1971 : 280 – 283) ได้สรุปองค์ประกอบความต้องการของพนักงานด้านต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้จัดการ
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) เช่น การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของตน
3. บริษัท และฝ่ายจัดการ (Company and management) ได้แก่ ความพึงพอใจในชื่อเสียงของที่ทำงาน และพอใจในการจัดการของฝ่ายจัดการ
4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าผู้ทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยรัฐบาล
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspect of the job) ขึ้นกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากทำงานตามที่ถนัดก็จะพอใจ
6. การนิเทศงาน (Supervision)
7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติสามารถทำร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เขาก็จะพอใจในงานนั้น
8. การคมนาคม และการสื่อสาร (Communication)
9. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องส้วม ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น
10. สิ่งตอบแทน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960 : 33-58) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ในทฤษฎีที่เรียกว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

แมคเกรเกอร์ ได้กำหนดทฤษฎี X ขึ้นอธิบายลักษณะของมนุษย์และการทำงานไว้ว่า

1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน
2. คนส่วนมากไม่มีความทะเยอทะยาน มีความรับผิดชอบน้อย และชอบที่จะให้มีการสั่งการ
3. คนส่วนมากมีความสามารถทางด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาการทำงานน้อย
4. การจูงใจจะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัย

เท่านั้น

5. คนส่วนมากจะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด และถูกบังคับเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

หลังจากแมคเกรเกอร์ ได้อธิบายทฤษฎี X แล้วต่อมาได้พบว่าคนที่อาศัยอยู่ในสังคมประชาธิปไตย การใช้ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X เป็นสิ่งที่ไม่น่าจะถูกต้อนัก และแนวทางต่าง ๆ ของฝ่ายบริหารที่ได้พัฒนาจากข้อสมมติฐานตามทฤษฎีก็ประสบความล้มเหลวในการที่จะนำมาใช้จูงใจบุคคลในการทำงาน แมคเกรเกอร์จึงได้เสนอข้อสมมติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี Y ขึ้นอีกดังนี้

1. ในการทำงานก็เหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน เมื่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้จัดไว้อย่างเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. การควบคุมและการบังคับจากภายนอก ไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ การควบคุมตนเองและการเป็นตัวของตัวเอง เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

3. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาจะมีอยู่ในบุคคลเกือบทุกคน

แวนเดอร์ซอล (Van Desal. 1968 : 62-72) กล่าวว่า องค์ประกอบความต้องการที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา กับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน

แวนเดอร์ซอล เห็นว่ายังมีความต้องการเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานอื่น ๆ อีกได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับของสังคม ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (Tiffin; & McCormick. 1968 : 339) ได้สรุปองค์ประกอบความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

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

กิลฟอร์ด และ เกรย์ (อดิศักดิ์ สิริศาสตร์. 2548 : 15 ; อ้างอิงจาก Gilford; & Gray. 1970 : 171) ได้เสนอองค์ประกอบความต้องการที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
2. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
3. องค์การและการบริหารงาน
4. ปริมาณงาน
5. ค่าจ้าง
6. การนิเทศงาน
7. การติดต่อสื่อสาร

ใน ค.ศ. 1930 โดยการศึกษาค้นคว้าของเมโย (Mayo. 1933) และคณะ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเริ่มต้น ที่เมืองฮอว์ธอร์น (Hawthorne) ต่อมาผู้สนใจในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ในปีค.ศ.1950 และต้น ค.ศ. 1960 ได้มีนักจิตวิทยาทำการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเน้นความสนใจในด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจ ในการทำงานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคนกับงาน และระดับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น จึงพอจะสรุปได้ว่าความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นการที่พนักงาน จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับปัจจัยความต้องการต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
2. ด้านการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะงาน
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้การแบ่งองค์ประกอบความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของเมโย (Mayo. 1933) ซึ่งครอบคลุมปัจจัยความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาและความต้องการของพนักงาน

ชูชาติ เบ้าเจริญ (2537 : 16) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการอาทิเช่น ความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานอาจมาจาก 3 แหล่ง ได้แก่

1. พนักงาน เป็นผู้อยู่ระหว่างผู้นำองค์กรกับสภาพแวดล้อม ปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยทั้ง 2 ตัว จึงมีผลสำคัญต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานเป็นอย่างมาก ทั้งนี้รวมไปถึงผู้ร่วมงานก็ส่งผลกระทบต่อความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของพนักงานได้เช่นกัน
2. ผู้นำขององค์กร เป็นผู้ชี้ทิศทางขององค์กร ดังนั้น การวางตัว ความโปร่งใส การเข้าถึงได้ และที่ท่า สีสานของผู้นำจึงมีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรขนาดเล็กที่ผู้บริหารไม่ถือตัว ลงมาคลุกคลีกับพนักงานย่อมแตกต่างจากองค์กรขนาดใหญ่ที่พนักงานแทบไม่ได้พบเห็นผู้นำระดับสูงเลย
3. สภาพแวดล้อม ดังได้กล่าวไปแล้วว่า พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี หากสภาพไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน ความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานก็ย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา

ความสัมพันธ์ระหว่าง 3 ปัจจัยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น พนักงานที่สั่งสมความเจนจัดในการทำงาน ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนทำอย่างชำนาญแล้ว

หรือพนักงานสาวนับถือศาสนาอิสลาม ย่อมพอใจที่จะทำงานที่ไม่ขัดกับความเชื่อทางศาสนาของเธอโดยจะพิจารณาได้จาก

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ศาสนา
- 1.4 การศึกษา
- 1.5 พื้นเพ (คนเมือง คนอีสาน ชาวปักษ์ใต้)
- 1.6 บุคลิกภาพ
- 1.7 เชื้อชาติ
- 1.8 ประสบการณ์
- 1.9 ความสนใจในงาน
- 1.10 มุมมองต่อฝ่ายบริหาร

2. ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นน่าสนใจหรือไม่ มีความท้าทายแปลกใหม่มากน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพและขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงาน ก็มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานเช่นกัน โดยจะพิจารณาได้จาก

- 2.1 ทักษะในการทำงาน
- 2.2 ฐานะทางวิชาชีพ
- 2.3 ขนาดขององค์กรหรือหน่วยงาน
- 2.4 โครงสร้างของงาน
- 2.5 สภาพทางภูมิศาสตร์
- 2.6 ระยะทางระหว่างบ้านกับที่ทำงาน
- 2.7 ลักษณะงาน
- 2.8 ความปลอดภัย
- 2.9 การฝึกอบรมและการพัฒนา
- 2.10 ความก้าวหน้าในอาชีพ
- 2.11 สภาพแวดล้อมการทำงาน
- 2.12 ปริมาณงานที่รับผิดชอบ
- 2.13 ความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม

3. ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ได้รับมอบอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการพอเพียงหรือไม่ และยังอาจจะรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย โดยจะพิจารณาได้จาก

- 3.1 ความมั่นคงในงาน
- 3.2 การแก้ไขข้อร้องทุกข์หรือปัญหาของพนักงาน
- 3.3 การเตรียมพนักงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

- 3.4 การปรับโครงสร้างของงาน
- 3.5 การให้อำนาจในการตัดสินใจ
- 3.6 การให้ข้อมูลของฝ่ายบริหาร
- 3.7 การยกย่องชมเชย
- 3.8 การบริการ และสวัสดิการ
- 3.9 การให้โอกาสที่เท่าเทียมกัน
- 3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
- 3.11 ความศรัทธาในตัวระดับสูง
- 3.12 ความเข้าใจระหว่างพนักงานกับผู้นำระดับสูง
- 3.13 ความเข้าใจในวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
- 3.14 ความรับรู้ตลอดจนการให้การยอมรับในคุณค่าและค่านิยมขององค์กร
- 3.15 การให้ค่าตอบแทน
- 3.16 สวัสดิการ
- 3.17 โอกาสก้าวหน้า
- 3.18 อำนาจ/ความรับผิดชอบ
- 3.19 เพื่อนร่วมทาง
- 3.20 การนิเทศงาน

ซีคอร์ด และแบคแมน (Secord; & Backman. 1964 : 391) ให้ความเห็นไว้ว่า ความพอใจนั้นเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กร บางคนพอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนก็อาจเป็นเพราะเพื่อนร่วมงาน ความต้องการของบุคลากรในองค์กรนั้นมีหลายอย่าง คือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและสถานที่ทำงานที่

เหมาะสม

6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม ปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

เฟรนช์ (French. 1964 : 28-31) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงานลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์กรใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเอง ว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงไร

และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงาน และลูกจ้างที่จะพึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก (Equal pay for equal work)
3. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) ดี คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรม และยึดหลักมนุษยสัมพันธ์ (Human relations)
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefits) ดี
5. สภาพการทำงาน (Working conditions) ดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for advancement) คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ
7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม (Social respect of the job)

ความสำคัญของการศึกษาปัญหาและความต้องการ

ชูชาติ เบ้าเจริญ (2537 : 18) กล่าวว่า การศึกษาปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน เป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องพยายามปรับปรุงสมรรถภาพ และความพึงพอใจของพนักงาน โดยการปลูกฝังคุณค่าในงานให้เกิดขึ้น มีขอบเขตกว้างขวาง เพื่อตอบสนองความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์กรโดยการสร้างงานให้มีขอบเขตความรับผิดชอบที่มากขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการเจริญเติบโตและเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

การสร้างความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาทุกคนจะต้องกระทำ แม้แต่พฤติกรรม และเทคนิคในการบริหารของผู้นำแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันก็ตาม สุดท้ายผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือ ร่วมแรง และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อทำให้องค์กร บรรลุความสำเร็จ

วชิรนนท์ ลาภพรประเสริฐ (2548 : 2) กล่าวว่า ผลการศึกษาปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยความต้องการด้านต่าง ๆ ที่ผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ที่จะเป็นแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้พิจารณาเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. เพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้บริหารในการวางแผนนโยบายในการบริหารงาน เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับบริษัท

ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความต้องการ

1. ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg; & Others. 1959:113-115)

ในช่วงปลายทศวรรษ 1950 เฮร์ซเบิร์ก ได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี 200 คนที่ทำงานในเขตเมืองพิทสเบิร์ก เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน พบว่ามีสาเหตุอยู่ 2 ปัจจัย คือ

1.1 ปัจจัยที่กระตุ้นให้อยากทำงานจริง ๆ หรือปัจจัยความต้องการที่มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจ มี 5 ชนิด คือ

1.1.1 ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ (Achievement)

1.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

1.1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself)

1.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)

1.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยความต้องการที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ให้หย่อนประสิทธิภาพมี 11 ชนิด

1.2.1 เงินเดือน (Salary)

1.2.2 การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้า (Possibility of growth)

1.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

(Interpersonal relation with subordinate)

1.2.4 ฐานะอาชีพ (Status)

1.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relation with superior)

1.2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation with peers)

1.2.7 วิธีการปกครองและความสามารถในการปกครอง

(Supervision technical)

1.2.8 นโยบายและการบริหาร (Policy and administration)

1.2.9 สภาพการทำงาน (Working condition)

1.2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life)

1.2.11 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security)

2. ทฤษฎีของลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

(Maslow. 1960 : 66-67)

พฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ แรงจูงใจเหล่านี้มีลักษณะแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคลอีกด้วย ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรทราบว่าแรงจูงใจหรือความต้องการ (Motive or Wants) ของพนักงานในองค์กรนั้นมีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้อง จนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป

Abraham H. Maslow ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนไว้ 3 ประการ ดังนี้ คือ

2.1 คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งความต้องการเหล่านี้ จะไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

2.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมอีกต่อไป ซึ่งความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

2.3 ความต้องการของคน จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจาก ต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการ หรือ Hierarchy of Needs ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ มีอยู่ 5 ระดับคือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่นความต้องการอาหาร น้ำ อุดหนุน ที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่ต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องเฝ้าหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในกรณีมนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกาย จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์ก็คือ ความต้องการด้านร่างกาย ต่อมามนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจ หรือความนึกคิด ก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคงต่าง ๆ ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัย เช่น มนุษย์อยากจะมี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาวในองค์กรธุรกิจ ความจำเป็นในด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง ซึ่งเราพบเห็นกันอยู่เสมอ

ได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงาน ย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้ และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วยความต้องการชนิดนี้ อาจสังเกตได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้ว พนักงานก็จะทำการออมเงิน เพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นและกระทบรายได้ในอนาคต พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบของตนและจ้างต่อไป หรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในตำแหน่งเดิม เขาก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่บริษัทใหม่ที่ทำให้ความมั่นคงมากกว่า เป็นต้น

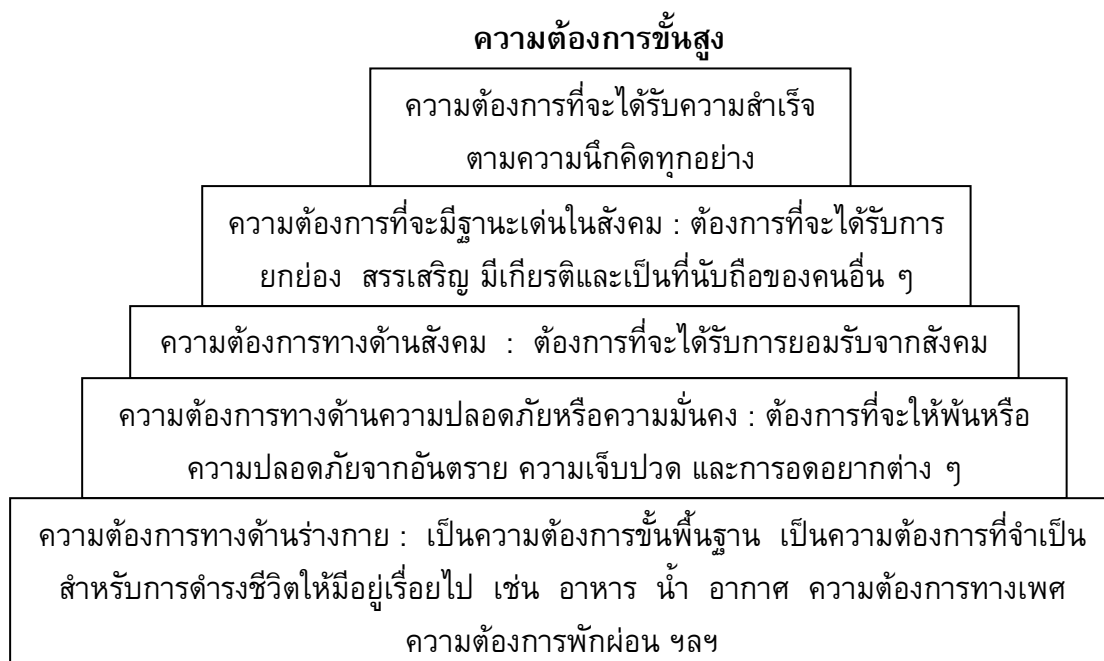
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongings needs) หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพ และความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี การที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เขาจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองว่า เป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนี้และมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอกับตน หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง ตลอดจนทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ในองค์การธุรกิจการดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น ความพยายามที่จะทำให้มีฐานะเด่น ดังกล่าว มักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อให้ดีเลิศหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-actualization or self-realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

ความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ ตามความคิดดังกล่าวนี้ มีลักษณะกว้างขวางมากและจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่อิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ตัวอย่างของความ ต้องการชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียง ในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้

อย่างใดอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็น นักกีฬาระดับโลกหรืออยากมีลูกในจำนวนที่เหมาะสม อยากได้รับการเลือกตั้งเป็นนายกฯ เป็นต้น



ภาพประกอบ 3 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์กนี้หากเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์แล้วจะเห็นว่ามีความสัมพันธ์ ดังภาพประกอบ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 415 ; อ้างอิงจาก Weihrich and Kongtz. 1993 : 470)

ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์
(Maslow's need hierarchy)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก
(Herzberg's two-factor theory)

ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	➔	ปัจจัยใจ	งานที่ท้าทาย (Challenging work) ความสำเร็จ (Achievement) ความเจริญก้าวหน้า (Growth in the job) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement) การยอมรับ (Recognition)
การยกย่องสถานะ (Esteem of status)	➔		
ความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance)	➔	ปัจจัยบำรุงรักษา	สถานะ (Status) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) คุณภาพของการควบคุม (Quality of supervision) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration) สภาพการทำงาน (Working conditions) ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) เงินเดือน (Salary)
ความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety)	➔		
ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)	➔		

ภาพประกอบ 4 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์และเฮิร์ชเบิร์ก

3. ทฤษฎีความต้องการ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Theory) (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 390)

Alderfer ได้ย่อลำดับความต้องการของ Maslow เหลือเพียง 3 ประเภทคือ

3.1 ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (E : Existence Needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความอยากได้ในสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ความต้องการที่อยู่อาศัย อาหาร ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพการทำงานที่ดี

3.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (R : Relations Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง ผู้ร่วมงาน และบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวข้องด้วย แนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้คือ เติมน้ำใจและความพอใจเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มบุคคลอื่น

3.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (G : Growth Needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งอย่างเต็มที่ก่อนที่จะไปความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่เขาได้พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่ง เช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (Existence Needs) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวความต้องการชื่นชม (Relations Needs) และความต้องการสร้างสรรค์ (Growth Needs) ยิ่งไปกว่านั้น Alderfer ยังได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาความยกย่อง (Relations Needs) หรือการแสดงความคิดสร้างสรรค์ (Growth Needs) ก่อนความกังวลใจต่อความต้องการดำรงอยู่เช่น ความหิว (Existence Needs)

Alderfer ได้ขยายทฤษฎีความต้องการของ Maslow ออกไปโดยการพิจารณาว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยาอย่างไร เมื่อพวกเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ เขาได้พัฒนาหลักการความพอใจ ความก้าวหน้า (Satisfaction-progression principle) ขึ้นมา และได้อธิบายวิถีทางที่บุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับความต้องการเมื่อพวกเขาได้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าแล้ว ในทางกลับกันหลักการความคับอกคับใจ – การถดถอยของเขา ได้อธิบายไว้ว่าเมื่อบุคคลยังคับอกคับใจกับความพยายามที่จะต้องสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไปอยู่ และถดถอยกลับมาตอบสนองความต้องการในระดับต่ำแทน

ทฤษฎีของ Alderfer มีส่วนคล้ายทฤษฎีกับของ Maslow ตรงที่ยุ่งยากที่จะพิสูจน์ในทางปฏิบัติได้ แต่ทฤษฎีทั้งสองได้เสนอแนะแก่ผู้บริหารว่าอาจจะต้องพัฒนาระบบรางวัลที่ยืดหยุ่นได้ และมุ่งในการช่วยเหลือพนักงาน รวมทั้งผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันหลายระดับได้

4. ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland Achievement Motivation Theory)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2541 : 118-119) กล่าวว่าทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ จะเน้นถึงความต้องการ 3 ประการ คือ

4.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลเหล่านี้จะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่ประสบความสำเร็จ และกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการ การแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยง แต่ไม่ใช่ชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น

4.2 ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัยได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำเป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มแสวงหา

หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุดที่สุด ชอบสอน และชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขัน เพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

4.3 ความต้องการของความผูกพัน (Need for affiliation) McClelland พบว่าบุคคลมีความต้องการขั้นสูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม จะรักษาสัมพันธอันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง

ความเป็นมาของบริษัทแห่งหนึ่งที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทแห่งนี้ได้เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2543 โดยวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการการจัดการและเดินระบบสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อม และดำเนินการตามมาตรฐานทางสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีขอบเขตการบริการ ดังนี้

- การปฏิบัติการและการจัดการสินทรัพย์ในการบริการน้ำ น้ำเสีย และสาธารณูปโภค
- การรวบรวมและบำบัดน้ำเสียให้ได้มาตรฐานสิ่งแวดล้อม
- การผลิตและส่งจ่ายน้ำประปาให้ได้มาตรฐานตามที่ลูกค้าต้องการ
- การป้องกันน้ำท่วม
- การให้บริการกำจัดของเสีย หรือกากอุตสาหกรรมที่ไม่เป็นอันตราย
- การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
- การให้บริการด้านการเดินระบบและการบำรุงรักษาในการบริการสาธารณูปโภค
- การพัฒนาธุรกิจและการตลาด
- การจัดการโครงการ
- การวิจัยและการพัฒนา

ปัจจุบัน บริษัทมีหน่วยปฏิบัติการทั้งหมด 16 หน่วยงานทั่วประเทศไทย เพื่อบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค สำหรับภาคอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และชุมชน

ส่วนคณะทำงานของบริษัทประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ประกอบด้วย ได้แก่ ฝ่ายบริการจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค ฝ่ายบริการทางด้านวิศวกรรม ฝ่ายการเงินและธุรการ

นโยบายของบริษัทคือมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในการพัฒนาและบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการอย่างมีมาตรฐาน ด้วยตระหนักในความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความปลอดภัยของพนักงาน สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยได้นำมาตรฐานของระบบการจัดการด้านคุณภาพ (ISO9001) สิ่งแวดล้อม (ISO14001) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (มอก.18001/OHSAS18001) มาใช้บริหารจัดการ ภายใต้เจตจำนงที่มีเพื่อให้พนักงานทุกคนหรือผู้ที่ทำงานในนามของบริษัทรับทราบ ถือปฏิบัติ รวมทั้งเผยแพร่ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อลูกค้าและสาธารณชน ซึ่งลูกค้าหลักของ

บริษัทคือโรงงานอุตสาหกรรม หรือผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรม รองลงมาคือ กรุงเทพมหานคร

ที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ คือถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ส่วนที่ตั้งของสำนักงานสาขาต่าง ๆ มีดังนี้

- ภาคกลาง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง นิคมอุตสาหกรรมบางชัน นิคมอุตสาหกรรมบางพลี นิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรมสระบุรี และในเขตเมือง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และพระนครศรีอยุธยา
- ภาคตะวันออก ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง
- ภาคเหนือ ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (จ.ลำพูน) นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมขอนแก่น
- ภาคใต้ ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ (จ.สงขลา)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

ชูชาติ เบ้าเจริญ (2537 : 90) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาคในช่วงปี พ.ศ. 2536 จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน จำนวน 468 คน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชายและพนักงานหญิง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ โดยที่ความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงานและรายได้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับบังคับบัญชา และวิธีการบังคับบัญชา พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี จะมีความพึงพอใจในระดับรายได้ต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

กนกวรรณ แสงหาญ (2538 :121) ได้ทำการศึกษาปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแยกตาม เพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง จำนวนสมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุระ หีบโอสถ (2540 : 120) ได้ทำการศึกษาปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลจาก

การศึกษาพบว่า บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรในองค์การต้องการให้ปรับปรุงในด้านการสร้างขวัญกำลังใจ ในขั้นแรก คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉพาะการส่งเสริม เพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาดูงาน ความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่ เมื่อเปรียบเทียบกับสายงานอื่น ๆ

พิสมัย เชื้อมีแรง (2543 : 111) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี พบว่าสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านปัจจัยจูงใจซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทนและเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนมากกว่าเพศหญิง สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสมาชิกที่มีอายุงานต่ำกว่า 2 ปี ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ รองลงมาได้แก่ ขาดงบประมาณและต้องการเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

วรสินนท์ ลาภพรประเสริฐผล (2548 : 99-100) ได้ศึกษาปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านงาน ด้านสิ่งแวดล้อมของงาน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน การไม่ขาดงาน การไม่ทำงานล่าช้าอยู่ในระดับพอใจ และมีแนวโน้มการทำงานกับบริษัทต่อไปในอนาคตอยู่ในระดับพอใจ

งานวิจัยในต่างประเทศ

กรีน (อดิศักดิ์ สติรศาสตร์. 2548 : 31 ; อ้างอิงจาก Green. 1989 : 3753) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐจาก 88 แผนก จำนวน 1,579 คน ผลการวิจัยพบว่ามียอดประกอบ 3 ด้าน คือ ความสำเร็จ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 73 ร้อยละ 13 และร้อยละ 11 ตามลำดับ และองค์ประกอบทั้ง 3 อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตและตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว พบว่า ความพึงพอใจในชีวิต และตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว อธิบายความ

แปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 10 กลุ่มของตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัวและความพึงพอใจในการทำงาน อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 5

วิกสตรอม (อดิศักดิ์ สติธาสตร์. 2548 : 31 ; อ้างอิงจาก Wickstrom. 1971 : 1249) ได้วิจัยเพื่อหาระดับและองค์ประกอบความต้องการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครูและหาความสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียนศึกษานิเทศก์ และผู้ช่วยครูใหญ่ รวม 125 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้บริหารพึงพอใจมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

เดวิส (วชิรนนท์ ลาภพรประเสริฐ. 2548 : 30 ; อ้างอิงจาก Davis. 1997 : 27-29) ได้ศึกษาปัจจัยความต้องการของพนักงานในหน่วยงานแห่งหนึ่ง จำนวน 500 คน พบว่าพนักงานเหล่านี้ให้ความสำคัญต่อการมีหัวหน้าที่ดีเป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่าตลอดเวลาของการทำงานของเขาได้มีการสัมพันธ์กับหัวหน้ามาก ส่วนค่าจ้างแรงงานนั้นพนักงานให้ความสำคัญเป็นอันดับแปด

จากงานวิจัยต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า ปัจจัยความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งได้รับความสนใจและมีการศึกษาอย่างกว้างขวางในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้วิจัยควรจะศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

Felix B. Nigro ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลไว้อย่างสั้น ๆ ว่าหมายถึง ศิลปะในการเลือกสรรคนใหม่และใช้คนเก่าในลักษณะที่จะให้ได้ผลงานและบริการจากการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้นมากที่สุด ทั้งในทางปริมาณและคุณภาพ

ศรีอรุณ เรศานนท์ (2537 : หน้า 1) อ้างอิงถึง โทมัส จี. สเปนส์ (Thomas G. Spates) ศาสตราจารย์ทางการบริหารงานบุคคลแห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้ให้คำจำกัดความการบริหารงานบุคคลไว้คือ การจัดการงานบุคคลหรือการบริหารงานบุคคล คือ ประมวลระเบียบและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ในการจัดและปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่แก่ตนเองและหมู่คณะ โดยผลแห่งการปฏิบัติดังกล่าวนี้จะทำให้องค์การซึ่งแต่ละคนมีส่วนร่วมอยู่ด้วยนั้นได้รับผลอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และยังได้ให้คำจำกัดความไว้อีกหลายแนวคิดดังนี้

การจัดการงานบุคคลเป็นการแสวงหาความร่วมมือจากบุคคลอื่น สามารถทำให้บุคคลอื่นทำงานด้วยความกระตือรือร้นร่วมกับตน ไม่ใช่แต่เพียงทำให้ด้วยความไม่พอใจ หรือด้วยความจำใจ เนื่องจากมีเหตุการณ์บังคับ หรือการที่มีอำนาจเหนือสามารถสั่งงานต่าง ๆ ได้โดยผู้อื่นไม่มีทางเลือกนอกจากปฏิบัติตาม การที่จะให้ได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังนี้เป็นปัญหาในการจัดการทุกด้าน

การจัดการงานบุคคลเป็นการแสวงหาความร่วมมือจากบุคคลอื่น สามารถทำให้บุคคลอื่นทำงานด้วยความกระตือรือร้นร่วมกับตน ไม่ใช่แต่เพียงทำให้ด้วยความไม่พอใจ หรือด้วยความจำใจ เนื่องจากมีเหตุการณ์บังคับ หรือการที่มีอำนาจเหนือสามารถสั่งงานต่าง ๆ ได้โดยผู้อื่นไม่มีทางเลือกนอกจากปฏิบัติตาม การที่จะให้ได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังนี้เป็นปัญหาในการจัดการทุกด้าน

การจัดการงานบุคคลเป็นการสร้างสรรค์ตัวบุคคล ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าขึ้น โดยรู้จักใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ และให้ได้รับความพอใจสูงสุดในการทำงานโดยอาศัยหลักเสรีประชาธิปไตย เพื่อให้เกิดความร่วมมืออย่างจริงจังและเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

การบริหารงานบุคคลเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคลในการทำงาน เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน และให้บุคคลเหล่านั้นได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนทำงานให้เกิดผลอย่างเต็มที่ รวมตลอดจนการดูแลรักษาให้บุคคลที่มีความสามารถ ได้ทำงานอยู่ในหน่วยงานต่อไป

พยอม วงศ์สารศรี (2541 : 1) การบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ พิจารณาคัดเลือกบุคคลที่อยู่ในสังคม เพื่อดำเนินการพิจารณาสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาอยู่ในองค์การ และขณะที่บุคคลเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การ ได้มีการจัดกิจกรรมพัฒนา คุ้มครองรักษาให้บุคคลที่คัดเลือกเข้ามาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์การที่ต้องพ้นจากการทำงาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 4) มีความเห็นว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง การกิจของผู้บริหารทุกคน (และของผู้ชำนาญการด้านบุคลากรโดยเฉพาะ) ที่มุ่งปฏิบัติในกิจกรรมทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร เพื่อให้ปัจจัยด้านบุคคลขององค์การเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2549 : 2) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เดิมเรียกกันว่า การบริหารงานบุคคล แต่เมื่อโลกธุรกิจปัจจุบันมีความเจริญเติบโต ขยายตัวมากขึ้น กรอบแนวความคิดด้านงานบุคคลจึงจำเป็นต้องขยาย และพัฒนาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งนักวิชาการส่วนใหญ่ไม่ได้มองว่าบุคลากรในองค์การเป็นเพียงผู้รับคำสั่งตามที่มีมอบหมายเท่านั้น ในบทบาทใหม่บุคลากรมีฐานะเป็นทรัพยากรขององค์การ หรือในปัจจุบันเรียกว่า “ทุนมนุษย์”

อำนาจ แสงสว่าง (2544 : 2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่มีการใช้กลยุทธ์และศิลปะอย่างมีประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จะพบว่า ผู้จัดการทุกระดับมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงาน จะต้องมีส่วนรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดการจะทำงานได้สำเร็จย่อมจะต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงานจากผู้ร่วมงานอย่างเต็มความสามารถและด้วยความสมัครใจเป็นปัจจัยสำคัญ

ความสำคัญของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

พยอม วงศ์สารศรี (2541 : 5) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า ในการทำงานหรือประกอบการใด ๆ นอกจากจะอาศัยปัจจัยหลายอย่างแล้ว ปัจจัยบุคคลก็เป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะทำให้งานดำเนินไปได้ หากได้คนทำงานได้อย่างอื่นก็ดีได้ สังคมจะเจริญได้เพียงก็อยู่ที่ตัวคน ปัญหาต่าง ๆ ที่เราขบคิดและแก้ไขกันโดยไม่หยุดก็คือ การแก้ที่ตัวคน ในหน่วยงานที่ได้คนดีมีความสามารถเข้าทำงานก็จะทำให้งานเจริญ คุณสมบัติที่อยู่ในตัวคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่กำหนดผลสำเร็จในการทำงาน ฉะนั้น กระบวนการที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การวางแผนโครงการ ระเบียบและวิธีดำเนินงานเกี่ยวกับตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อทำให้บุคคลนำประสิทธิภาพที่มีอยู่ไปใช้กับการปฏิบัติงานให้มากที่สุดจนทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะให้得人ดีมีความสามารถเหมาะสมกับงาน

ในปัจจุบันนี้มนุษย์มีความก้าวหน้าในทางวิทยาการต่าง ๆ หลายสาขาโดยเฉพาะการประดิษฐ์คิดค้นเครื่องจักรเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ช่วยในการทำงานของมนุษย์ได้ก้าวหน้าไปมากจนเกือบจะไม่ต้องใช้คนทำงาน ถ้าดูอย่างผิวเผินแล้วเครื่องมือต่าง ๆ เหล่านี้ก็สามารถทำงานแทนคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เรายังต้องอาศัยคนอยู่อีก ขอให้ดูอย่างง่าย ๆ ว่าเครื่องจักรเครื่องยนต์ต่าง ๆ จะทำงานได้ดีเพียงใดก็ต้องอาศัยคนคุมเครื่องลำพังแต่เครื่องอย่างเดียวทำงานเองไม่ได้ ปัญหาที่ตกอยู่ที่คน แม้เราจะมีเงินมาก มีอุปกรณ์และวัสดุอย่างทันสมัยเพียงใดก็ตาม หากผู้ปฏิบัติงานไม่ดี ไม่มีความสามารถในการทำงาน ประสิทธิภาพไม่เหมาะสม ก็ไม่อาจทำให้งานสำเร็จลงตามความมุ่งหมาย จึงเห็นได้ว่าคุณสมบัติของคนเป็นสิ่งสำคัญที่อยู่เหนือเครื่องจักรที่ทันสมัยเหล่านั้น

ทางด้านความเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งสำคัญเพราะว่าการฝึกอบรมคนให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องเป็นเรื่องยาก ผิดกับการใช้เครื่องจักรเครื่องมือที่อาจสร้างขึ้นมาได้ง่าย และให้เหมาะสมกับงาน แต่สำหรับคนจะต้องมีการฝึกอบรมเพื่อให้เรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง ให้เข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีการ อื่นในการเสริมสร้างสมรรถภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูง เป็นเรื่องที่ต้องลงทุน ต้องเสียค่าใช้จ่าย หากต่อไปผู้ปฏิบัติงานต้องออกไปเพราะไม่พอใจในวิธีการหรือนโยบายของบริษัทก็ถือว่าเป็นการสูญเสียของบริษัทที่เดียวยังเป็นผู้ชำนาญพิเศษด้วยแล้วการสูญเสียก็ยิ่งมากขึ้นเพราะหาคนแทนได้ยาก การสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นเท่ากับเป็นการป้องกันการลงทุนอย่างหนึ่งของบริษัท ถ้าจะดูถึง

ความสำคัญทางด้านรายจ่ายของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์จะเห็นได้ว่าค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการฝึกอบรมของแต่ละองค์การมีจำนวนมากเกือบทุกแห่ง

ความสำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือเรื่องเวลาในการพัฒนาและหาคนเข้าทำงาน ถ้าหากเกิดการขาดแคลนขึ้นจะต้องใช้เวลาเนิ่นนาน ต้องเสียเวลาเป็นสิบ ๆ ปี หรือชั่วอายุคนที่เดียวจึงจะเพิ่มจำนวนบุคคลผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมได้ ผิดกับการขาดแคลนสิ่งของ ซึ่งอาจสร้างขึ้นมาหรือสั่งซื้อเอาจากแหล่งที่ต้องการได้และถึงแม้จะขาดแคลนก็เพียงชั่วระยะสั้นเท่านั้น การสร้างบุคคลจะต้องมีการวางแผนล่วงหน้านาน ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เงินอย่างเดียวไม่สามารถจะต้องมีการวางแผนล่วงหน้านาน ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เงินอย่างเดียวไม่สามารถจะสร้างคนขึ้นมาได้ เพราะบุคคลในแต่ละระดับต้องใช้ปัจจัยแต่ละอย่างที่ไม่เหมือนกันตามความต้องการของแต่ละคน หรือกล่าวโดยสรุปแล้ว การบริหารงานบุคคลก่อให้เกิดความสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ช่วยพัฒนาให้องค์การเจริญเติบโต เพราะการบริหารงานบุคคลเป็นสื่อกลางในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์การ เมื่อองค์การได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ย่อมทำให้องค์การเจริญเติบโตและพัฒนายิ่งขึ้น
2. ช่วยให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติงาน
3. ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติ ถ้าการบริหารงานบุคคลดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์การและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สภาพสังคมโดยรวม มีความสุข ความเข้าใจที่ดีต่อกัน

กิจกรรมการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542 : 350-366) กิจกรรมการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) การวางแผนเป็นกระบวนการสำรวจความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ เพื่อให้ได้จำนวนพนักงาน รวมทั้งความทักษะความสามารถของพนักงานได้ตามที่องค์การต้องการ และสามารถที่จะวางแผนให้เกิดความเพียงพอ และจัดหาเมื่อจำเป็นได้ทันที เพื่อให้การทำงานทุก ๆ ฝ่ายในองค์การสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น การวางแผนจะทำให้พนักงานเกิดความพอใจและมีการพัฒนาที่ดีขึ้น ซึ่งการวางแผนจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ดังนี้

1.1 การพยากรณ์ความต้องการพนักงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร โดยให้มีคุณสมบัติตามความต้องการและความจำเป็นในการทำงาน

1.2 การเปรียบเทียบความต้องการกับกำลังแรงงานในปัจจุบัน

1.3 การกำหนดจำนวนและรูปแบบของพนักงานที่จะสรรหาเข้ามาหรือจำนวนที่จะต้องออกจากงาน

1.4 การวิเคราะห์งาน เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการวิเคราะห์งานจะเป็นกระบวนการเก็บข้อมูลของงาน มีจุดมุ่งหมายของแต่ละงาน แต่ละหน้าที่ แต่ละตำแหน่งในแต่ละระดับภายในองค์กร โดยหลังจากวิเคราะห์งานแล้วจะทำการออกแบบงาน จะเป็นการออกแบบตามโครงสร้างของงาน ซึ่งโดยส่วนมากจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อการผลิตและสร้างความพอใจในการทำงาน และทำให้ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งมีการกำหนดลักษณะงานไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน ทำให้สามารถกำหนดคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานได้

2. การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การสรรหา (Recruitment) หมายถึง กระบวนการในการแสวงหาบุคคลที่เหมาะสมให้เกิดความสนใจที่จะสมัครเข้าทำงานกับองค์กร ยังมีผู้สมัครมากเท่าไรบริษัทก็จะมีโอกาสในการคัดเลือกมากขึ้น โดยทั่วไปกระบวนการในการสรรหามี 9 ขั้นตอน ด้วยกัน คือ

2.1 องค์กรต้องสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของการดำเนินการที่เป็นลักษณะโดดเด่น เพื่อให้ผู้สมัครที่สนใจหรือมีความถนัดในด้านนั้น ๆ เข้ามาสมัคร

2.2 องค์กรต้องกำหนดเกณฑ์ในการรับสมัคร โดยตั้งเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน หน้าที่ของตำแหน่งงานนั้น คุณสมบัติของผู้สมัคร อัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน และจำนวนตำแหน่งที่ต้องการ

2.3 ทำการยื่นเรื่องภายในองค์กรในการขอเพิ่มจำนวนพนักงานในแผนกต่อผู้บริหารชั้นสูงต่อไป

2.4 ประกาศตามสื่อต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กร (เป็นลักษณะของการให้โอกาสพนักงานภายในที่สนใจในตำแหน่งนั้น เข้ามาสมัครหรือโอนย้ายแผนกได้) หรือประกาศลงหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือเปิดรับสมัครในลักษณะ Job Fair เพื่อให้บุคคลภายนอกเข้ามาสมัคร

2.5 การรับสมัคร องค์กรอาจจะให้ผู้สมัครเข้ามาสมัครด้วยตนเองที่ฝ่ายบุคคล หรือส่งประวัติมาทางไปรษณีย์ โดยให้ระบุชื่อ ที่อยู่ ประวัติการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือนที่ต้องการ รวมทั้งสาเหตุที่ลาออกจากองค์กรเก่า

2.6 การคัดเลือก โดยการสอบข้อเขียน สอบสัมภาษณ์ และทดสอบความชำนาญเฉพาะด้านต่าง ๆ

2.7 การตรวจสอบรายละเอียดของผู้สมัครอีกครั้ง โดยตรวจสอบที่ทำงานถึงความประพฤติและความซื่อสัตย์ต่อองค์กร

2.8 การตัดสินใจผลการคัดเลือก ควรให้หัวหน้างานที่จะต้องร่วมงานกับพนักงานดังกล่าวเป็นผู้คัดเลือก

2.9 การรับเข้าทำงาน เมื่อองค์การตัดสินใจรับบุคคลดังกล่าวเข้าทำงานก็ควรออกจดหมายแจ้ง หรือแจ้งยืนยันด้วยวาจาในเบื้องต้นไปยังผู้ได้รับคัดเลือก ให้เข้ามาดำเนินการด้านเอกสารหรือรายงานตัว เพื่อปฐมนิเทศและกำหนดวันที่เริ่มงานต่อไป ส่วนผู้สมัครที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนั้น องค์การควรที่จะมีการส่งจดหมายแจ้งผลว่าไม่ได้รับการคัดเลือกด้วย ซึ่งถือเป็นมารยาทที่ดี และเป็นการให้เกียรติผู้สมัครด้วย

การคัดเลือก (Selection) เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องจากการสรรหา โดยการคัดเลือกบุคคล ที่เข้ามาสมัครให้เหมาะสมกับงาน การคัดเลือกเป็นกระบวนการที่สำคัญมาก เนื่องจากเป็นด่านแรกในการคัดสรรและเลือกบุคลากรให้ได้คุณภาพ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยการคัดเลือกจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของแผนงานและนโยบายขององค์การที่ได้วางไว้ กระบวนการในการคัดเลือก มี 8 ขั้นตอนดังนี้

- การรับสมัคร
- การตรวจใบสมัคร
- การสอบประวัติ
- การสัมภาษณ์เบื้องต้น
- วิธีการคัดเลือก โดยคัดเลือกจากการทดสอบต่าง ๆ เช่น การทดสอบความฉลาด

ทดสอบ ความถนัดและเชาว์ปัญญา การทดสอบทางอาชีพ และการทดสอบบุคลิกภาพ

- การตรวจสุขภาพ
- การตรวจสุขภาพ
- การคัดเลือกขั้นสุดท้าย โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้ตัดสินใจเลือกด้วยตนเอง
- การบรรจุเข้าทำงาน

3. การฝึกอบรม (Training) เป็นการพัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะในแก้ไขปัญหาและการทำงานด้านต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งถือเป็นการอบรมก็เป็นสิ่งที่ต้องมีในแต่ละองค์การ โดยจะจัดเป็นโปรแกรมการอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นหลัก วิธีการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา มี 2 วิธี คือ

3.1 การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติงานจริง (On the job training) วิธีนี้เป็นนิยมมาก เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมต้องลงมือปฏิบัติหน้าที่จริง ในสถานที่จริง และผู้ที่ทำการฝึกอบรม คือ หัวหน้างาน การอบรมวิธีนี้มีผลดี คือ ได้สัมผัสกับสถานที่ทำงานจริงและได้ลงมือปฏิบัติจริง หากเกิดข้อสงสัยหรือปัญหา ก็สามารถที่จะสอบถามกับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานอยู่ได้โดยตรง การอบรมเช่นนี้จะ เป็นลักษณะของการหมุนเวียนการทำงาน (Job Rotation) การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง “ผู้ช่วย” การเลื่อนตำแหน่งชั่วคราว การสอนงาน (Coaching)

3.2 การฝึกอบรมภายในและภายนอกองค์การที่มีการกำหนดหลักสูตร (Internal and external training) เป็นโปรแกรมการฝึกอบรมที่ถูกจัดขึ้นภายนอกองค์การตามสถาบันหรือสมาคมต่าง ๆ

4. การจ่ายค่าตอบแทนเป็นรางวัล ซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน (Mondy, Noe and Premeaux) ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่น

4.1 ค่าจ้าง (Wage) เป็นค่าตอบแทนซึ่งคำนวณจากอัตรารายชั่วโมง (Ivancevich. 1998 : 713)

4.2 เงินเดือน (Salary) เป็นค่าตอบแทนซึ่งจ่ายเป็นรายเดือนหรือรายปี (Ivancevich. 1998 : 711)

4.3 โบนัส (Bonus หรือ lump – sum payment) เป็นรางวัล ซึ่งถือเกณฑ์การจ่ายเพียงครั้งเดียวสำหรับผลการปฏิบัติงานระดับสูง (Byars and Rue. 1997 : 531)

4.4 ผลประโยชน์ (Benefit) เป็นรางวัลที่ให้แกพนักงานซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร (Byars and Rue. 1997 : 320)

การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานมี 2 แบบ คือ

(1) การจ่ายค่าตอบแทนในรูปเงินสดโดยตรง (Direct financial payments) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน ค่านายหน้า และโบนัส ให้แกพนักงาน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้น (On increments of time) เช่น ได้รับค่าตอบแทนต่อชั่วโมง ต่อวัน ต่อสัปดาห์ ต่อเดือน หรือต่อปี)

(2) การจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อม (Indirect payments) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนในรูปของผลประโยชน์ เช่น การจ่ายในรูปของการประกันและวันหยุดพักผ่อน เป็นการสนองความต้องการที่ไม่ใช่รูปของเงิน แต่เป็นในรูปของการสนองความต้องการด้านความสำเร็จ ความรัก อำนาจและการพัฒนาศักยภาพ ดังนั้น การกระตุ้นพฤติกรรมจึงไม่สามารถทำให้พนักงานพอใจได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียว

เครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในส่วนของการจ่ายค่าตอบแทน ผู้บริหารสามารถที่จะประเมินได้ โดยใช้ระบบการประเมินค่าของงาน (Job evaluation system) ซึ่งเป็นกระบวนการหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าแรงงานและหน้าที่ของงานในองค์กร หลังจากนั้นจะมีการประเมินค่างานเพื่อคิดออกมาเป็นค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง

วิธีการประเมินงาน และจัดเป็นคะแนนเป็นวิธีหนึ่งในการเปรียบเทียบงานภายในองค์กร และการตัดสินใจจ่ายค่าตอบแทน ขั้นแรกผู้บริหารจะต้องกำหนดคะแนนมากที่สุดสำหรับปัจจัยต่าง ๆ ของงาน โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างหรือความสำคัญของแต่ละปัจจัย หลังจากนั้นแต่ละงานจะมีการให้คะแนน โดยขึ้นกับปัจจัยที่ต้องการ งานที่ได้คะแนนสูงสุดก็จะได้ค่าตอบแทนสูงตามลำดับของคะแนน หรือปัจจัยพื้นฐานในการกำหนดอัตราการจ่ายค่าตอบแทนมีหลักอยู่ 4 ประการ คือ

(1) พิจารณาด้านความถูกต้องตามกฎหมายในการจ่ายค่าตอบแทน ได้แก่

- Davis – Bacon Act เป็นกฎหมายที่ออกมาในปี ค.ศ. 1931 ได้กำหนดอัตราค่าจ้างสำหรับผู้ใช้แรงงานซึ่งทำงานกับหน่วยงานของรัฐบาลกลาง (Federal government)

- Walsh-Healey Public Contract Act เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1936 ได้กำหนดค่าจ้างขั้นต่ำ และสภาพการทำงานสำหรับลูกจ้างที่ทำสัญญากับรัฐบาล
- Fair Labor Standards Act เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1938 ได้กำหนดค่าจ้างขั้นต่ำ (Minimum wages) ชั่วโมงทำงานขั้นสูง (Maximum hours) การจ่ายค่าล่วงเวลา (Overtime pay) การปกป้องแรงงานเด็ก (Child Labor provisions)
- Equal Pay Act เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1963 ซึ่งออกมาเพื่อต้องการให้มีการจ่ายค่าจ้างให้เท่าเทียมกันสำหรับเพศหญิง ซึ่งทำงานชนิดเดียวกันกับเพศชาย
- Civil Rights Act เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1964 เป็นกฎหมายที่กล่าวถึงความไม่ถูกต้องตามกฎหมายในการเลือกปฏิบัติของการจ้างงาน เนื่องจากเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศ หรือสัญชาติ
- Employee Retirement Income Security Act (ERISA) เป็นกฎหมายซึ่งรัฐบาลปกป้องเกี่ยวกับบำนาญสำหรับพนักงานทั้งหมดให้อยู่ในแผนบำนาญของบริษัท และยังมีข้อกำหนดสำหรับพนักงานผู้ซึ่งต้องการออกจากงานก่อนการเกษียณอายุ ให้สามารถเรียกร้องบำนาญจากแผนบำนาญได้

(2) อิทธิพลของสหภาพแรงงานมีผลต่อการตัดสินใจด้านการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งกลุ่มลูกจ้างที่รวมตัวกันโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อต่อรองหรือเจรจากับฝ่ายบริหารเกี่ยวกับสภาพในการทำงาน สหภาพแรงงานและกฎหมายที่สัมพันธ์กับแรงงานมีอิทธิพลต่อวิธีการออกแบบแผนการจ่ายค่าตอบแทน

(3) นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนของนายจ้างเป็นสิ่งที่มียิทธิพลต่อค่าจ้าง และผลประโยชน์ที่จะจ่าย ซึ่งนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนมักกำหนดขึ้นโดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หรือผู้บริหารฝ่ายค่าตอบแทน โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้าของกิจการ

(4) ความเป็นธรรมและผลกระทบที่มีต่ออัตราการจ่ายค่าตอบแทน การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมนั้นควรเปรียบเทียบกับอัตราภายนอกขององค์กรอื่น ๆ ที่เป็นคู่แข่งกัน และจะต้องให้มีความเป็นธรรมภายในองค์กรด้วย โดยกระบวนการในการกำหนดอัตราค่าตอบแทนเพื่อสร้างความเป็นธรรมทั้งภายในและภายนอก มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

- ทำการสำรวจเงินเดือนจากนายจ้างรายอื่น ๆ
- พิจารณาคุณค่าของงานแต่ละงาน
- รวมกลุ่มงานที่คล้ายกันเข้าสู่ระดับการจ่ายอันเดียวกัน
- กำหนดราคาของระดับการจ่ายแต่ละระดับโดยใช้เส้นค่าจ้าง
- ปรับอัตราการจ่ายให้เป็นไปในทางที่เหมาะสม

5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Employee evaluation) การประเมินผลพนักงานเป็นการยากสำหรับองค์กรที่จะรับรู้ที่กำลังจะดำเนินการไปทางไหน ถ้าองค์กรไม่รู้ที่กำลังอยู่ที่ใด จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้องค์กรต้องมีระบบประเมินผลพนักงาน ผู้บริหาร และแม้กระทั่งองค์กรการประเมินผลพนักงานเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการประเมินคุณภาพในการทำงานและการ

สื่อสารของพนักงานภายในองค์กรว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ซึ่งสิ่งนี้จะมีผลสะท้อนกลับไปให้พนักงาน อาจเป็นการปรับตำแหน่ง หรือจ่ายเงินโบนัสประจำปี โดยทั่วไปองค์กรต่าง ๆ จะมีการประเมินผลงาน และแจ้งให้พนักงานทราบในการประชุมประจำปี

การประเมินผลงานสามารถนำไปเป็นพื้นฐานสำหรับการปรับเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การลดตำแหน่ง และการปลดออกจากตำแหน่งได้อีกด้วย หน้าที่การประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติงานนี้มีความจำเป็น ถ้าองค์กรต้องการให้รางวัลอย่างยุติธรรมกับความพยายามของผู้ปฏิบัติงานที่ดี เช่น การช่วยส่งเสริมความพยายามสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความมุ่งมั่น มีไหวพริบและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติที่ขาดความสามารถได้มีโอกาสทำงานแบบอิสระ อย่างไรก็ตาม พบว่า มีองค์กรเพียงจำนวนน้อยที่สามารถพัฒนา และดำเนินการในระบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องมีผลต่อปัญหาสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

6. การย้ายพนักงานและการแทนที่ (Employee movement and replacement) พนักงานที่ออกจากตำแหน่งในการทำงานภายในองค์กรจะถูกทดแทนโดยบุคคลอื่นถ้าไม่เช่นนั้น องค์กรก็จะเล็กลง พนักงานที่ออกจากตำแหน่งจะมีคุณค่าต่อการป้อนข้อมูลกลับเกี่ยวกับองค์กร และกระบวนการเข้าสู่องค์กรของพนักงาน โดยการปรับย้ายจะให้ข้อมูลอันมีค่าต่อองค์กร ในการวิเคราะห์งาน พนักงานที่ออกจากตำแหน่งงานมีได้หลายสาเหตุ ได้แก่

6.1 การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)

6.2 การย้าย (Transfer)

6.3 การลดตำแหน่ง (Demotion)

6.4 การสมัครใจรับเงินชดเชย (Voluntary severance)

6.5 การเลิกจ้าง (Termination)

ซึ่งจะเห็นได้ว่าในขั้นตอนสุดท้ายของกิจกรรมในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ นั้น จะนำกลับมาสู่ขั้นตอนแรก และขั้นที่สองเพราะการแทนที่สมาชิกภายในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผน และการจัดหาบุคคลเข้าทำงานตามหน้าที่ การแทนที่ของพนักงานภายในองค์กรกระทำไต่ยาก และอาจจะไม่สามารถแทนที่สมาชิกภายในองค์กรได้ จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ และถ้าพนักงานลาออกจากองค์กรด้วยความสมัครใจ สิ่งสำคัญจะต้องรู้ว่า เพราะเหตุใด องค์กรก็สามารถที่จะได้รับประโยชน์จากการป้อนข้อมูลกลับเกี่ยวกับพนักงานและผลการปฏิบัติงาน โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่ลาออกอย่างเป็นทางการ เพื่อที่จะได้เรียนรู้ถึงสาเหตุที่พนักงานลาออก โดยทำให้ทราบปัญหาอย่างแท้จริง เพื่อองค์กรจะได้พิจารณาถึงระบบคุณธรรม การออกแบบงาน การวางแผน และกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในกรณีที่พนักงานลาออกโดยไม่เต็มใจ การสัมภาษณ์เกี่ยวกับการลาออกก็จะได้ข้อมูลไม่ชัดเจน ทำให้ไม่ทราบแนวโน้มว่าควรจะปรับแผนอย่างไร และยังสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีแก่พนักงานที่มีต่อองค์กร เพราะฉะนั้นการประเมินผลและข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการประเมินผล จะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์และบริหารงานทางด้านทรัพยากรมนุษย์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการ ให้บริการระบบสาธารณสุขโรคด้านสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตาม ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้พนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด เพื่อทำการกรอกแบบสอบถามนั้น และเมื่อได้รับคืนผู้วิจัยจึงจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัทที่บริหารและดำเนินการ ให้บริการระบบสาธารณสุขโรคด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตพื้นที่นครมอุตสาหกรรม และเขตเมือง (กรุงเทพมหานคร และ พระนครศรีอยุธยา) จำนวนทั้งสิ้น 380 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการ ให้บริการระบบสาธารณสุขโรคด้านสิ่งแวดล้อม โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน

1. เพศ ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง โดยระดับการวัดเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เนื่องจากพนักงานบริษัทมีอายุต่ำสุดคือคือ 22 ปี และพนักงานของบริษัทมีอายุสูงสุด คือ 52 ปี

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างระหว่างชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ช่วงชั้นอายุ (ปี)} &= \frac{52 - 22}{5} = 6 \end{aligned}$$

ดังมีรายละเอียดดังนี้

- 1) อายุ 22 – 27 ปี
- 2) อายุ 28 – 33 ปี
- 3) อายุ 34 – 39 ปี
- 4) อายุ 40 – 45 ปี
- 5) อายุ 46 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ดังมีรายละเอียดดังนี้

- 1) โสด
- 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- 4) อื่น (โปรดระบุ)

4. ระดับวุฒิการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ดังมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ต่ำกว่า ม.3
- 2) ม.3 หรือ เทียบเท่า
- 3) ม.6 หรือ เทียบเท่า
- 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เนื่องจากผู้วิจัยแบ่งช่วงกำหนดระยะเวลาทำงานกับบริษัท ตามผลประโยชน์ตอบแทนของระยะเวลาทำงานในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัท ดังนี้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จะได้รับผลตอบแทนในส่วนของบริษัทสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ร้อยละ 5 ของค่าจ้าง
- ตั้งแต่ 6 ปี – 9 ปี จะได้รับผลตอบแทนในส่วนของบริษัทสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ร้อยละ 6 ของค่าจ้าง
- ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป จะได้รับผลตอบแทนในส่วนของบริษัทสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ร้อยละ 8 ของค่าจ้าง

ดังนั้น ช่วงระยะเวลาทำงานกับบริษัทที่ใช้ในแบบสอบถาม คือ

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
- 2) ตั้งแต่ 6 ปี – 9 ปี
- 3) ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป

6. รายได้ประจำต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เนื่องจากพนักงานมีรายได้ต่ำสุดคือ 7,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้สูงสุดคือ 35,000 บาท ช่วงรายได้ คำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างระหว่างชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ช่วงชั้นอายุ (ปี)} &= \frac{35,000 - 7,000}{5} = 7,000 \end{aligned}$$

ดังนั้น ช่วงรายได้ประจำต่อเดือนที่ใช้ในแบบสอบถาม คือ

- 1) 7,000 – 14,000 บาท
 - 2) 14,001 – 21,000 บาท
 - 3) 21,001 – 28,000 บาท
 - 4) ตั้งแต่ 28,001 บาทขึ้นไป
7. สถานที่ปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 1) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
 - 2) สำนักงานสาขาต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการ ให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคด้านสิ่งแวดล้อม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยสอบถามความคิดเห็นใน 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
2. ด้านการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะงาน
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ ระดับปัญหาและความต้องการ จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มีดังนี้

- | | |
|-----------|------------|
| 5 หมายถึง | มากที่สุด |
| 4 หมายถึง | มาก |
| 3 หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 หมายถึง | น้อย |
| 1 หมายถึง | น้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

วิธีการตรวจหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามฉบับร่างเสร็จสมบูรณ์แล้ว จำนวน 60 ข้อ นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และแก้ไขเพิ่มเติม

2. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแก้ไขเนื้อหา รูปแบบและสำนวนภาษาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

3.1 รศ.ชูชีพ อ่อนโคกสูง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3.2 ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3.3 ดร.อดิศักดิ์ จินตานุกูล ศึกษาพิเศษ 9 สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมและตรงกับสภาพความเป็นจริง และแก้ไขปรับปรุงความถูกต้องเหมาะสม โดยใช้หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.5 ขึ้นไป ซึ่งปรากฏว่าได้แบบสอบถาม จำนวน 60 ข้อ

4. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try - out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัทอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับแหล่งข้อมูล จำนวน 50 คน

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient : 1984)

ในการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามจำนวน 50 ตัวอย่าง ในเบื้องต้นได้ค่า Cronbach's Alpha บางข้อถามต่ำ จึงได้ปรับปรุงแบบสอบถาม

สรุปผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากปรับปรุงข้อถามแล้ว โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจข้อถามในแบบสอบถามตรงกันเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะถามกี่ครั้งก็ตาม และข้อถามส่วนมากมีค่า Corrected Item-Total Correlation ซึ่งหมายถึงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมทุกข้อถามกับข้อถามแต่ละข้ออยู่ในระดับสูง และเลือกข้อที่มีค่าความเชื่อมั่น ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกค่าความเชื่อมั่น อยู่ระหว่าง 0.681 - 0.986 จำนวน 42 ข้อ และ ได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปใช้ถามกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ตัวอย่าง แบบสอบถามแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของพนักงานของบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขภาคด้านสิ่งแวดล้อม

ที่	ข้อความ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
(0)	การสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่		...		...	
(00)	การสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาต่อเพิ่มเติม		...		...	
	ด้านการเป็นที่ยอมรับ					
(0)	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน		...		...	
(00)	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน		...		...	
	ด้านลักษณะงาน					
(00)	การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน		...		...	

เกณฑ์การให้คะแนน

1. ข้อความที่มีความหมายทางบวกให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

2. ข้อความที่มีความหมายทางลบให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	4	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จะมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชาสูงสุดของทุกหน่วยงาน เพื่อนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 380 ฉบับ ไปมอบให้แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยที่เลือกไว้โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 - 2 สัปดาห์

2. เนื่องจากการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นถ้าผู้วิจัยจำเป็นต้องแจกแบบสอบถามให้แก่แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 380 ฉบับ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมาอย่างน้อย จำนวน 266 ฉบับ หรือ คิดเป็นร้อยละ 70

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวน ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายฉบับ

2. แยกแยะแบบสอบถามออกเป็นหมวดหมู่ ตามสถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงในรูปแบบตาราง

3. การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดกระทำประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic /Package for the Social Science/Personal Computer Plus) โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับถึงปัญหาและความต้องการโดยรวมของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยการหา

ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ใช้เกณฑ์การจัดลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 11)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่แบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนได้ดังนี้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับปัญหาและความต้องการมากที่สุด
- 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับปัญหาและความต้องการมาก
- 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับปัญหาและความต้องการปานกลาง
- 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับปัญหาและความต้องการน้อย
- 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับปัญหาและความต้องการน้อยที่สุด

3.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าที่ (t-test) ได้แก่ การเปรียบเทียบความต้องการของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ และตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance หรือ ANOVA) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้แก่ การเปรียบเทียบความต้องการของพนักงาน โดยจำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน

3.4 ทดสอบเป็นรายคู่ ในแต่ละด้าน โดยการหาค่าผลต่อนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรสองกลุ่ม (Least Significant Difference หรือ LSD) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ในระดับนัยสำคัญที่ .05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1 โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ของคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวเพื่อดูการกระจายของตัวแปร และเพื่อนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ

1.2 โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ค่าความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด (IOC)

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน คือ

วิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรกับปัญหาและความต้องการของพนักงานของบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริหารระบบสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อม โดยใช้

3.1 ค่า t-test สำหรับกลุ่มข้อมูลไม่เกิน 2 กลุ่ม

3.2 ค่า F-test สำหรับกลุ่มข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่ม

3.3 ค่า Fisher Least Significant Difference (LSD) เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ใช้เมื่อทราบผลของ ANOVA หรือ F-test นั้น significant

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยโดยเรียงตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน โดยการหาค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการ ให้บริการระบบสาธารณสุขปศุสัตว์ด้านสิ่งแวดล้อม โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการ ให้บริการระบบสาธารณสุขปศุสัตว์ด้านสิ่งแวดล้อม ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่า t-test

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการ ให้บริการระบบสาธารณสุขปศุสัตว์ด้านสิ่งแวดล้อม ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่า F-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานบริษัท ที่บริหารและดำเนินการ ให้บริการระบบสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	222	83.15
	หญิง	45	16.85
	รวม	267	100.00
2. อายุ	22 – 27 ปี	137	51.31
	28 – 33 ปี	46	17.23
	34 – 39 ปี	73	27.34
	40 – 45 ปี	9	3.37
	46 ปี ขึ้นไป	2	0.75
	รวม	267	100.00
3. สถานภาพสมรส	โสด	174	65.17
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	84	31.46
	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกัน	9	3.37
	รวม	267	100.00
4. ระดับวุฒิการศึกษา	ต่ำกว่า ม.3	12	4.49
	ม.3 หรือ เทียบเท่า	3	1.12
	ม.6 หรือ เทียบเท่า	124	46.44
	ปริญญาตรี	120	44.94
	สูงกว่าปริญญาตรี	8	3.00
	รวม	267	100.00
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5 ปี	183	68.54
	ตั้งแต่ 6 – 9 ปี	67	25.09
	ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป	17	6.37
	รวม	267	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
6. รายได้ประจำต่อเดือน	7,000 - 14,000 บาท	163	61.05
	14,001 - 21,000 บาท	75	28.09
	21,001 - 28,000 บาท	5	1.87
	ตั้งแต่ 28,001 บาทขึ้นไป	24	8.99
	รวม	267	100.00
7. สถานที่ปฏิบัติงาน	สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ	31	11.61
	สำนักงานสาขาต่าง ๆ	236	88.39
	รวม	267	100.00

จากตาราง 1 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปร จัดประเภท 7 ตัวแปร พบว่า

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 83.15 เพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.85

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 22-27 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 51.31 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 34-39 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 27.34 ช่วงอายุ 28-33 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.23 ช่วงอายุ 40-45 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.37 และส่วนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 65.17 ส่วนที่สมรสแล้ว / อยู่ด้วยกัน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 และส่วนน้อยที่สุดคือ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.37 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ตัวแปรด้านอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุช่วง 22-27 ปี

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับม.6หรือเทียบเท่า จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 46.44 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 44.94 ระดับต่ำกว่าม.3 จำนวน 12 คน ร้อยละ 4.49 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน ร้อยละ 3 และส่วนน้อยที่สุดคือ ระดับม.3หรือเทียบเท่า จำนวน 3 คน ร้อยละ 1.12 ตามลำดับ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 68.54 ส่วนรองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 6-9 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 25.09 ส่วนน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.37

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ประจำต่อเดือน 7,000-14,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 61.05 รองลงมาคือ 14,001-21,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ตั้งแต่ 28,001ขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 และส่วนน้อยที่สุด คือ 21,001-28,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.87

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานประจำที่สำนักงานสาขาต่าง ๆ คือ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 88.39 และส่วนน้อยที่สุดคือ ปฏิบัติงานประจำที่สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.61

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาและความต้องการโดยรวมและรายด้านของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปอดด้านสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวม และรายด้าน

ตัวแปร	ระดับปัญหาและความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.79	0.70	มาก	2
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.52	0.67	มาก	7
3. ด้านลักษณะงาน	3.71	0.66	มาก	3
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.57	0.75	มาก	6
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.67	0.74	มาก	4
6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.64	0.65	มาก	5
7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	4.05	0.62	มาก	1
รวม	3.71	0.46	มาก	

จากตาราง 2 พบว่าปัญหาและความต้องการของพนักงาน โดยรวมทุกด้านและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามลำดับปัญหาและความต้องการ พบว่า ระดับปัญหาและความต้องการอันดับ 1 ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ นั้นมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ตัวแปร	ระดับปัญหาและความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน				
1. การสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่	4.12	0.69	มาก	1
2. การสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาต่อเพิ่มเติม	3.97	0.78	มาก	2
3. การสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน	3.90	0.90	มาก	3
4. การสนับสนุนพนักงานให้เข้าสัมมนาเพื่อ พัฒนาความรู้	3.77	0.87	มาก	4
5. การสนับสนุนให้พนักงานไปศึกษาดูงานใน ประเทศ หรือ ต่างประเทศ	3.59	0.94	มาก	6
6. การสนับสนุนพนักงานในการเพิ่มพูนความรู้ ด้านระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	3.72	0.92	มาก	5
7. การสนับสนุนพนักงานในการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายสถานที่ทำงาน ปรับเปลี่ยนและ เลื่อน ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน	3.49	0.89	มาก	7
รวม	3.79	0.70	มาก	

จากตาราง 3 พบว่าปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวม ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงาน อันดับ 1 ได้แก่เรื่อง การสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ รองลงมา คือ การสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาต่อเพิ่มเติม การสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน การสนับสนุนพนักงานให้เข้าสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ การสนับสนุนพนักงานในการเพิ่มพูนความรู้ ด้านระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ การสนับสนุนให้พนักงานไปศึกษาดูงานในประเทศหรือต่างประเทศ และ การสนับสนุนพนักงานในการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายสถานที่ทำงาน สับเปลี่ยนและเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านการยอมรับนับถือ

ตัวแปร	ระดับปัญหาและความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านการยอมรับนับถือ				
1. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.62	0.79	มาก	1
2. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.61	0.76	มาก	2
3. การยกย่องชมเชยเสมอ ๆ จากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำงานสำเร็จ	3.40	0.73	ปานกลาง	4
4. การได้รับความไว้วางใจให้ทำงานพิเศษอื่นที่นอกเหนือไปจากงานที่ได้รับผิดชอบ	3.43	0.74	มาก	3
รวม	3.52	0.67	มาก	

จากตาราง 4 พบว่าปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวม ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับปัญหาและความต้องการของพนักงานอันดับ 1 ได้แก่เรื่อง ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน และ การได้รับความไว้วางใจให้ทำงานพิเศษอื่นที่นอกเหนือไปจากงานที่ได้รับผิดชอบ ตามลำดับยกเว้นเรื่องการยกย่อง ชมเชยเสมอ ๆ จากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านทำงานสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านลักษณะงาน

ตัวแปร	ระดับปัญหาและความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านลักษณะงาน				
1. การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.82	0.73	มาก	1
2. การใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติอยู่	3.76	0.75	มาก	2
3. การปฏิบัติงานงานที่มีความท้าทาย	3.64	0.87	มาก	5
4. การปฏิบัติงานที่ตรงกับความสนใจ	3.63	0.86	มาก	6
5. การมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีการทำงานด้วยตัวท่านเอง	3.73	0.80	มาก	3
6. การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่	3.66	08.5	มาก	4
รวม	3.71	0.66	มาก	

จากตาราง 5 พบว่าปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวม ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงานอันดับ 1 ได้แก่เรื่อง การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน รองลงมา คือ การใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติอยู่ การมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีการทำงานด้วยตัวท่านเอง การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและ ความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ การปฏิบัติงานงานที่มีความท้าทาย และ การปฏิบัติงานที่ตรงกับความสนใจตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวแปร	ระดับปัญหาและความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
1. สภาพห้องทำงานของท่านสะดวกสบายใน การติดต่อประสานงาน	3.58	0.90	มาก	3
2. สภาพของโต๊ะ เก้าอี้ เหมาะสมกับการใช้งาน ที่ปฏิบัติอยู่	3.53	0.88	มาก	6
3. การจัดวางโต๊ะเก้าอี้ กับสภาพแวดล้อมในที่ ทำงานอย่างเหมาะสม	3.54	0.86	มาก	5
4. ที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ สะอาดตา	3.46	0.83	มาก	7
5. ระดับเสียง แสง อากาศ ภายในที่ทำงาน ที่เหมาะสม	3.55	0.81	มาก	4
6. ระบบความปลอดภัยในการทำงานภายในที่ ทำงานได้มีการติดตั้งไว้อย่างเหมาะสม	3.71	0.79	มาก	1
7. อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้มี จำนวนเพียงพอในการใช้งาน	3.64	0.78	มาก	2
รวม	3.57	0.75	มาก	

จากตาราง 6 พบว่าปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงานอันดับ 1 ได้แก่เรื่อง ระบบความปลอดภัยในการทำงานภายในที่ทำงานได้มีการติดตั้งไว้อย่างเหมาะสม รองลงมา คือ อุปกรณ์สำนักงานเครื่องมือเครื่องใช้ให้มีจำนวนเพียงพอในการใช้งาน สภาพห้องทำงานของท่านสะดวกสบายในการติดต่อประสานงาน ระดับเสียงแสงอากาศภายในที่ทำงานที่เหมาะสม การจัดวางโต๊ะเก้าอี้กับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างเหมาะสม สภาพของโต๊ะเก้าอี้เหมาะสมกับการใช้งานที่ปฏิบัติอยู่ และ ที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดตา ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปร	ระดับปัญหาและความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน				
1. มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	3.64	0.86	มาก	4
2. เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจ	3.72	0.74	มาก	1
3. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง	3.71	0.77	มาก	2
4. ผู้บังคับบัญชามีความเอาใจใส่ ดูแล ทุกข์สุข และให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.86	มาก	3
5. ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของ ลูกน้อง	3.63	0.90	มาก	5
รวม	3.67	0.74	มาก	

จากตาราง 7 พบว่าปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับปัญหาและความต้องการของพนักงานอันดับ 1 ได้แก่เรื่อง เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจ รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง ผู้บังคับบัญชามีความเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขและให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และ ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ตัวแปร	ระดับปัญหาและความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านความมั่นคงในการทำงาน				
1. บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้ อย่างชัดเจน	3.69	0.74	มาก	1
2. พนักงานได้รับความยุติธรรม และความ คุ้มครองภายใต้ กฎระเบียบ อย่างเท่าเทียมกัน	3.65	0.74	มาก	3
3. พนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน อย่างยุติธรรม	3.66	0.75	มาก	2
4. พนักงานได้รับการพิจารณาประเมินผลการ ทำงานประจำปี อย่างเป็นธรรมจาก ผู้บังคับบัญชา	3.64	0.75	มาก	4
5. พนักงานมีความมั่นใจในเรื่องอายุการจ้างงาน หรือจนกระทั่งเกษียณอายุ	3.60	0.72	มาก	5
รวม	3.64	0.65	มาก	

จากตาราง 8 พบว่าปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวม ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงานอันดับ 1 ได้แก่เรื่อง บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน รองลงมา คือ พนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม พนักงานได้รับความยุติธรรมและความคุ้มครองภายใต้กฎระเบียบอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานได้รับการพิจารณาประเมินผลการทำงานประจำปีอย่างเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา และ พนักงานมีความมั่นใจในเรื่องอายุการจ้างงาน หรือจนกระทั่งเกษียณอายุ ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ตัวแปร	ระดับปัญหาและความต้องการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ				
1. ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ รับผิดชอบ	4.13	0.73	มาก	1
2. ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ	4.09	0.77	มาก	3
3. ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	4.06	0.71	มาก	5
4. ค่าตอบแทนที่ได้รับ ได้แก่เงินเดือนและค่า ล่วงเวลานั้นเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายของท่าน	4.01	0.78	มาก	7
5. บริษัทมีระบบกฎเกณฑ์การให้โบนัสอย่าง เหมาะสม	4.07	0.71	มาก	4
6. บริษัทมีสวัสดิการ กรณีพนักงานเสียชีวิต ให้ อย่างเหมาะสม	4.03	0.71	มาก	6
7. บริษัทมีสวัสดิการ ชุดเครื่องแบบแก่พนักงาน อย่างพอเพียงและเหมาะสม	3.93	0.86	มาก	8
8. บริษัทมีสวัสดิการเพิ่มเติม นอกเหนือจาก ประกันสังคม กรณีพนักงานเกิดอุบัติเหตุและ เจ็บป่วย	4.10	0.69	มาก	2
รวม	4.05	0.62	มาก	

จากตาราง 9 พบว่าปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวม ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาและความต้องการของพนักงานอันดับ 1 ได้แก่เรื่อง ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ รองลงมา คือ บริษัทมีสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากประกันสังคมกรณีพนักงานเกิดอุบัติเหตุและเจ็บป่วย ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ บริษัทมีระบบกฎเกณฑ์การให้โบนัสอย่างเหมาะสม ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน บริษัทมีสวัสดิการกรณีพนักงานเสียชีวิตให้อย่างเหมาะสม และ สุดท้ายคือค่าตอบแทนที่ได้รับ ได้แก่เงินเดือนและค่าล่วงเวลานั้นเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายของท่านตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการ ให้บริการระบบสาธารณสุขปศุสัตว์ด้านสิ่งแวดล้อม โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าด้วย t-test

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการ ให้บริการระบบสาธารณสุขปศุสัตว์ด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพของพนักงาน คือ เพศ โดยการเปรียบเทียบระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้วย t-test รายละเอียดปรากฏดังตาราง 10 ดังนี้

ตาราง 10 เปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้วย (t-test) จำแนกตามเพศ

ปัญหาและความต้องการ	ชาย		หญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.79	0.69	3.83	0.76	0.15	0.698
2) ด้านการยอมรับนับถือ	3.47	0.67	3.71	0.67	4.57*	0.033
3) ด้านลักษณะงาน	3.69	0.65	3.76	0.73	0.39	0.529
4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.56	0.76	3.64	0.66	0.47	0.495
5) ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.76	3.80	0.63	1.70	0.193
6) ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.62	0.63	3.76	0.75	1.79	0.182
7) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	4.11	0.57	3.78	0.76	11.17*	0.001
รวม	3.70	0.44	3.76	0.54	0.57	0.45

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีปัญหาและความต้องการในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ในขณะที่เพศหญิง มีปัญหาและความต้องการในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มากที่สุด

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาทิเช่น ในด้านการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ กล่าวคือ ด้านการยอมรับนับถือเพศหญิงมีปัญหาและความต้องการมากกว่าเพศชาย และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เพศชายจะมีปัญหาและความต้องการมากกว่าเพศหญิง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาและความต้องการของพนักงานในภาพรวม และจำแนกตามสถานภาพของพนักงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน ด้วย F-test

4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน จำแนกตามอายุ รายละเอียดปรากฏดังตาราง 11 ดังนี้

ตาราง 11 การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้วย (F-test)
จำแนกตามอายุ

ปัญหาและความต้องการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	9.67	2.42	5.17*	0.00
	ภายในกลุ่ม	262	122.37	0.47		
	รวม	266	132.04			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	10.77	2.69	6.49*	0.00
	ภายในกลุ่ม	262	108.59	0.41		
	รวม	266	119.35			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.48	1.37	3.22*	0.01
	ภายในกลุ่ม	262	111.63	0.43		
	รวม	266	117.11			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	9.25	2.31	4.37*	0.00
	ภายในกลุ่ม	262	138.69	0.53		
	รวม	266	147.94			
5. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.83	0.96	1.77	0.14
	ภายในกลุ่ม	262	141.53	0.54		
	รวม	266	145.36			
6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.17	0.29	0.68	0.61
	ภายในกลุ่ม	262	112.50	0.43		
	รวม	266	113.67			
7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	4	9.20	2.30	6.54*	0.00
	ภายในกลุ่ม	262	92.10	0.35		
	รวม	266	101.30			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.17	0.54	2.62*	0.04
	ภายในกลุ่ม	262	54.23	0.21		
	รวม	266	56.40			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก พบว่ากลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 22–27 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 28–33 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 34–39 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 40–45 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป มีปัญหาและความต้องการด้านการยอมรับนับถือ มากที่สุด

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างน้อยในระหว่าง 2 กลุ่มอายุ ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

เมื่อทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple comparisons test) โดยวิธีของ Scheffe พบว่า รายละเอียดปรากฏดังตาราง 12 ถึง 16 ดังนี้

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามระดับอายุ

ด้านโอกาสก้าวหน้า ในการทำงาน	อายุ 22-27 ปี	อายุ 28-33 ปี	อายุ 34-39 ปี	อายุ 40-45 ปี	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป
อายุ 22-27 ปี	-	-0.11	-0.29	0.54	0.86
อายุ 28-33 ปี		-	-0.19	0.65	0.97
อายุ 34-39 ปี			-	0.84*	1.16
อายุ 40-45 ปี				-	0.32
ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับอายุต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 34-39 ปี มีปัญหาและความต้องการในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มากกว่าระดับกลุ่มอายุ 40-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามระดับอายุ

ด้านการยอมรับนับถือ	อายุ 22-27 ปี	อายุ 28-33 ปี	อายุ 34-39 ปี	อายุ 40-45 ปี	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป
อายุ 22-27 ปี	-	0.18	-0.37*	-0.03	-0.56
อายุ 28-33 ปี		-	-0.55*	-0.21	-0.74
อายุ 34-39 ปี			-	0.34	-0.18
อายุ 40-45 ปี				-	-0.53
ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับอายุต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านการยอมรับนับถือ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 22-27 ปี และกลุ่มอายุ 28-33 ปี มีปัญหาและความต้องการในด้านการยอมรับนับถือ น้อยกว่ากลุ่มอายุ 34-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านลักษณะงาน จำแนกตามระดับอายุ

ด้านลักษณะงาน	อายุ 22-27 ปี	อายุ 28-33 ปี	อายุ 34-39 ปี	อายุ 40-45 ปี	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป
อายุ 22-27 ปี	-	-0.11	-0.17	0.55	0.49
อายุ 28-33 ปี		-	-0.07	0.66	0.60
อายุ 34-39 ปี			-	0.73*	0.67
อายุ 40-45 ปี				-	-0.06
ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับอายุต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านลักษณะงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย กลุ่มอายุ 34-39 ปี มีปัญหาและความต้องการในด้านลักษณะงาน มากกว่ากลุ่มอายุ 40-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับอายุ

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	อายุ 22-27 ปี	อายุ 28-33 ปี	อายุ 34-39 ปี	อายุ 40-45 ปี	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป
อายุ 22-27 ปี	-	-0.27	0.15	0.45	1.09
อายุ 28-33 ปี		-	0.43*	0.72	1.36
อายุ 34-39 ปี			-	0.29	0.94
อายุ 40-45 ปี				-	0.64
ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับอายุต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย กลุ่มอายุ 28-33 ปี มีปัญหาและความต้องการในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากกว่ากลุ่มอายุ 34-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามระดับอายุ

ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ	อายุ 22-27 ปี	อายุ 28-33 ปี	อายุ 34-39 ปี	อายุ 40-45 ปี	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป
อายุ 22-27 ปี	-	0.35*	0.26	0.70*	0.78
อายุ 28-33 ปี		-	-0.09	0.35	0.43
อายุ 34-39 ปี			-	0.44	0.52
อายุ 40-45 ปี				-	0.08
ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับอายุต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านผลตอบแทนและสวัสดิการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 22-27 ปี มีปัญหาและความต้องการในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ น้อยกว่า กลุ่มอายุ 28-33 ปี และกลุ่มอายุ 22-27 ปี มีปัญหาและความต้องการในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากกว่ากลุ่มอายุ 40-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส รายละเอียดปรากฏดังตาราง 17 ดังนี้

ตาราง 17 การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้วย (F-test) จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัญหาและความต้องการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.57	2.28	4.73*	0.01
	ภายในกลุ่ม	264	127.47	0.48		
	รวม	266	132.04			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.31	0.16	0.34	0.71
	ภายในกลุ่ม	264	119.04	0.45		
	รวม	266	119.35			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.57	1.28	2.95	0.05
	ภายในกลุ่ม	264	114.55	0.43		
	รวม	266	117.12			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.39	2.67	4.99*	0.01
	ภายในกลุ่ม	264	142.55	0.54		
	รวม	266	147.94			
5. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.60	1.30	2.40	0.09
	ภายในกลุ่ม	264	142.76	0.54		
	รวม	266	145.36			
6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.49	0.74	1.74	0.18
	ภายในกลุ่ม	264	112.18	0.43		
	รวม	266	113.67			
7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.65	0.83	2.18	0.11
	ภายในกลุ่ม	264	99.65	0.38		
	รวม	266	101.30			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.14	0.64	0.53
	ภายในกลุ่ม	264	56.13	0.21		
	รวม	266	56.40			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่ากลุ่มตัวอย่างสถานภาพโสด มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วนสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วนสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีปัญหาและความต้องการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากที่สุด

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยในระหว่าง 2 กลุ่ม ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เมื่อทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple comparisons test) โดยวิธีของ Scheffe พบว่า รายละเอียดปรากฏดังตาราง 18 ถึง 19 ดังนี้

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ด้านโอกาสก้าวหน้า ในการทำงาน	โสด	สมรส / อยู่ด้วยกัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
โสด	-	-0.02	-0.73*
สมรส/อยู่ด้วยกัน		-	-0.70*
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้งกลุ่มสถานภาพโสด และ กลุ่มสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีปัญหาและความต้องการในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน น้อยกว่า กลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	โสด	สมรส / อยู่ด้วยกัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
โสด	-	-0.12	0.68*
สมรส/อยู่ด้วยกัน		-	0.81*
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้งกลุ่มที่มีสถานภาพโสด และ กลุ่มที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ปัญหาและความต้องการในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากกว่า กลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

4.3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา รายละเอียดปรากฏดังตาราง 20 ดังนี้

ตาราง 20 การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้วย (F-test) จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา

ปัญหาและความต้องการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.17	0.54	1.09	0.35
	ภายในกลุ่ม	262	129.86	0.50		
	รวม	266	132.03			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.88	0.97	2.20	0.06
	ภายในกลุ่ม	262	115.47	0.44		
	รวม	266	119.35			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.07	0.27	0.60	0.65
	ภายในกลุ่ม	262	116.04	0.44		
	รวม	266	117.11			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	6.88	1.72	3.19*	0.01
	ภายในกลุ่ม	262	141.06	0.54		
	รวม	266	147.94			
5. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.21	0.05	0.09	0.98
	ภายในกลุ่ม	262	145.15	0.55		
	รวม	266	145.36			
6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.18	0.79	1.88	0.11
	ภายในกลุ่ม	262	110.49	0.42		
	รวม	266	113.67			
7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	4	9.10	2.28	6.46*	0.00
	ภายในกลุ่ม	262	92.20	0.35		
	รวม	266	101.30			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.76	0.18	0.86	0.49
	ภายในกลุ่ม	262	55.64	0.21		
	รวม	266	56.40			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก พบว่า ระดับวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าม.3 มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ระดับวุฒิการศึกษา ม.3หรือเทียบเท่า มีปัญหาและความต้องการ ด้านการเป็นที่ยอมรับ มากที่สุด ระดับวุฒิการศึกษา ม.6หรือเทียบเท่า มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ระดับวุฒิการศึกษา ปริญญาตรี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ระดับวุฒิการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยในระหว่าง 2 กลุ่ม ใน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

เมื่อทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple comparisons test) โดยวิธีของ Scheffe พบว่า รายละเอียดปรากฏดังตาราง 21 ถึง 22 ดังนี้

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ต่ำกว่า ม.3	ม.3หรือ เทียบเท่า	ม.6หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่า ม.3	-	0.89	-0.29	-0.06	-0.15
ม.3หรือเทียบเท่า		-	-1.18*	-0.95*	-1.05*
ม.6หรือเทียบเท่า			-	0.23*	0.13
ปริญญาตรี				-	-0.09
สูงกว่าปริญญาตรี					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับวุฒิการศึกษา ม.3หรือเทียบเท่า มีปัญหาและความต้องการในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าระดับวุฒิการศึกษา ม.6หรือเทียบเท่า / ปริญญาตรี / สูงกว่าปริญญาตรี ส่วนระดับวุฒิการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า มีปัญหาและความต้องการในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา

ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	ต่ำกว่า ม.3	ม.3หรือ เทียบเท่า	ม.6หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่า ม.3	-	0.22	-0.28	0.08	0.17
ม.3หรือเทียบเท่า		-	-0.50	-0.13	-0.05
ม.6หรือเทียบเท่า			-	0.36*	0.45
ปริญญาตรี				-	0.09
สูงกว่าปริญญาตรี					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านผลตอบแทนและสวัสดิการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับวุฒิการศึกษา ม.6หรือเทียบเท่า มีปัญหาและความต้องการในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมากกว่า ระดับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

4.4 ผลการเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายละเอียดปรากฏดังตาราง 23 ดังนี้

ตาราง 23 การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้วย (F-test) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและความต้องการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.29	1.14	2.32	0.10
	ภายในกลุ่ม	264	129.75	0.49		
	รวม	266	132.04			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.47	0.24	0.52	0.59
	ภายในกลุ่ม	264	118.88	0.45		
	รวม	266	119.35			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.64	0.82	1.87	0.16
	ภายในกลุ่ม	264	115.47	0.44		
	รวม	266	117.11			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.86	2.93	5.44*	0.01
	ภายในกลุ่ม	264	142.08	0.54		
	รวม	266	147.94			
5. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.07	1.03	1.90	0.15
	ภายในกลุ่ม	264	143.29	0.54		
	รวม	266	145.36			
6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.55	0.27	0.63	0.53
	ภายในกลุ่ม	264	113.12	0.43		
	รวม	266	113.67			
7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.85	1.42	3.81*	0.02
	ภายในกลุ่ม	264	98.45	0.37		
	รวม	266	101.30			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.80	0.40	1.91	0.15
	ภายในกลุ่ม	264	55.60	0.21		
	รวม	266	56.40			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-9 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป มีปัญหาและความต้องการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากที่สุด

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยในระหว่าง 2 กลุ่ม ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

เมื่อทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple comparisons test) โดยวิธีของ Scheffe พบว่า รายละเอียดปรากฏดังตาราง 24 ถึง 25 ดังนี้

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 5 ปี	6 – 9 ปี	ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	-	-0.35*	-0.12
6 – 9 ปี		-	0.23
ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีปัญหาและความต้องการในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 5 ปี	6 – 9 ปี	ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	-	0.04	0.43*
6 – 9 ปี		-	0.39
ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านผลตอบแทนและสวัสดิการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีปัญหาและความต้องการในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

4.5 ผลการเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน จำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน รายละเอียดปรากฏดังตาราง 26 ดังนี้

ตาราง 26 การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้วย (F-test) จำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน

ปัญหาและความต้องการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.43	0.81	1.64	0.18
	ภายในกลุ่ม	263	129.60	0.49		
	รวม	266	132.03			
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.29	1.43	3.26*	0.02
	ภายในกลุ่ม	263	115.07	0.44		
	รวม	266	119.35			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.41	0.47	1.06	0.36
	ภายในกลุ่ม	263	115.70	0.44		
	รวม	266	117.11			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.90	0.30	0.54	0.66
	ภายในกลุ่ม	263	147.04	0.56		
	รวม	266	147.94			
5. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.73	0.58	1.06	0.37
	ภายในกลุ่ม	263	143.63	0.55		
	รวม	266	145.36			
6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.46	0.15	0.36	0.78
	ภายในกลุ่ม	263	113.21	0.43		
	รวม	266	113.67			
7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.45	2.15	5.97*	0.00
	ภายในกลุ่ม	263	94.85	0.36		
	รวม	266	101.30			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.32	0.11	0.50	0.68
	ภายในกลุ่ม	263	56.07	0.21		
	รวม	266	56.39			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่าพนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือน 7,000 - 14,000 บาท มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วนรายได้ประจำต่อเดือน 14,001 - 21,000 บาท มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วนรายได้ประจำต่อเดือน 21,001 - 28,000 บาท มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วนรายได้ประจำต่อเดือน 28,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่าง ๆ จำแนกตามรายได้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยในระหว่าง 2 กลุ่ม ในด้านการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

เมื่อทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple comparisons test) โดยค่าวิธีของ Scheffe พบว่า รายละเอียดปรากฏดังตาราง 27 ถึง 28 ดังนี้

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน

	7,000 - 14,000 บาท	14,001 - 21,000 บาท	21,001 - 28,000 บาท	มากกว่า 28,001 บาท ขึ้นไป
ด้านการยอมรับนับถือ				
7,000-14,000 บาท	-	-0.19	-0.07	-0.39*
14,001-21,000 บาท		-	0.12	-0.21
21,001-28,000 บาท			-	-0.32
มากกว่า 28,001 บาท ขึ้นไป				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 แสดงว่า พนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือนต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านการยอมรับนับถือต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 7,000-14,000 บาท มีปัญหาและความต้องการในด้านการยอมรับนับถือ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 28,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาและความต้องการของพนักงาน
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือน

ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	7,000- 14,000 บาท	14,001- 21,000 บาท	21,001- 28,000 บาท	มากกว่า 28,001 บาท ขึ้นไป
7,000-14,000 บาท	-	0.09	0.58	0.49*
14,001-21,000 บาท		-	0.49	0.39*
21,001-28,000 บาท			-	-0.09
มากกว่า 28,001 บาทขึ้นไป				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 แสดงว่า พนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือนต่างกัน มีปัญหาและความต้องการด้านผลตอบแทนและสวัสดิการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้งกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 7,000-14,000 บาท และ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 14,001-21,000 บาท มีปัญหาและความต้องการในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 28,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

4.6 ผลการเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน รายละเอียดปรากฏดังตาราง 29 ดังนี้

ตาราง 29 การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงาน ด้วย (t-test) จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

ปัญหาและความต้องการ	สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร		สำนักงานสาขา		t	P
	. $\bar{X}$	S.D.	. $\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.54	0.92	3.82	0.66	4.50*	0.03
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.75	0.57	3.48	0.67	4.57*	0.03
3. ด้านลักษณะงาน	3.66	0.77	3.71	0.64	0.15	0.69
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.46	0.66	3.58	0.75	0.77	0.37
5. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.63	0.68	3.67	0.74	0.07	0.78
6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.55	0.70	3.65	0.64	0.61	0.43
7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.65	0.65	4.10	0.59	15.18*	0.00
รวม	3.61	0.55	3.72	0.45	1.58	0.21

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานในด้านต่าง ๆ 3 อันดับแรก จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาและความต้องการในด้านการยอมรับนับถือมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานสาขา มีปัญหาและความต้องการในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านลักษณะงาน

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานที่ทำงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในสถานที่ต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านการยอมรับนับถือและด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ กล่าวคือ

ด้านการยอมรับนับถือ กลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานใหญ่มีปัญหาและความต้องการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานสาขา

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานสาขามีปัญหาและความต้องการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานใหญ่

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโมคเพื่อสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโมคด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ คาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับมีดังนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการโดยรวมของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโมคเพื่อสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลเสนอแก่ฝ่ายบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องดูแลในด้านบุคลากรได้นำไปพิจารณาปรับปรุงปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทกับพนักงาน

สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และ สถานที่ปฏิบัติงาน ต่างกัน จะประสบปัญหาและมีปัจจัยความต้องการของพนักงานซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโมคเพื่อสิ่งแวดล้อม ในเขตพื้นที่นครมอุตสาหกรรมและเขตเมือง (กรุงเทพมหานคร และ พระนครศรีอยุธยา) จำนวนทั้งสิ้น 380 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และ สถานที่ปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม คือ ปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหาร และ ดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโคเพื่อสิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโคด้านสิ่งแวดล้อม โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการ ให้บริการระบบสาธารณสุขปโคด้านสิ่งแวดล้อม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยสอบถามความคิดเห็นใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จะมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชาสูงสุดของทุกหน่วยงาน เพื่อนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 380 ฉบับ ไปมอบให้แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยที่เลือกไว้โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 - 2 สัปดาห์

2. เนื่องจากการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ดังนั้นถ้าผู้วิจัยจำเป็นต้องแจกแบบสอบถามให้แก่แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 380 ฉบับ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมาอย่างน้อย จำนวน 266 ฉบับ หรือ คิดเป็นร้อยละ 70

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic / Package for the Social Science / Personal Computer Plus) ซึ่งแยกวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโรคเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยจำแนกตามเพศ ด้วยการหาค่า t-test
3. การเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโรคเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับภูมิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน ด้วยการหาค่า F-test

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สรุปได้ดังนี้

พนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโรคเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้างนี้ มีจำนวน 380 คน แต่ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น จำนวน 267 ฉบับ

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 83.15 ส่วนใหญ่มีอายุ 22 - 27 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 51.31 ส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 65.17 ส่วนใหญ่มีระดับภูมิการศึกษา ม.6 หรือ เทียบเท่า จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 46.44 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 68.54 ส่วนใหญ่มีรายได้ประจำเดือน 7,000-14,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 61.05 ส่วนใหญ่มีสถานที่ปฏิบัติงาน ประจำอยู่ที่สำนักงานสาขา จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 88.39

2. ผลวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโรคเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาและความต้องการของพนักงาน ในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ นั้นมากที่สุด ส่วนระดับปัญหาและความต้องการที่รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ

3. เมื่อพิจารณาตามตัวแปร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน และ สถานที่ปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

3.1 เมื่อพิจารณาตาม เพศ สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ 3 อันดับแรก จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีปัญหาและความต้องการในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ ด้านลักษณะงาน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีปัญหาและความต้องการในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาทิเช่น ในด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ กล่าวคือ ด้านการเป็นที่ยอมรับ เพศหญิงมีปัญหาและความต้องการมากกว่าเพศชาย ส่วน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เพศชายจะมีปัญหาและความต้องการมากกว่าเพศหญิง

3.2 เมื่อพิจารณาตาม อายุ สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่ากลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 22-27 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 28-33 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 34-39 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 40-45 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป มีปัญหาและความต้องการ ด้านการยอมรับนับถือ มากที่สุด

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยในระหว่าง 2 กลุ่มอายุ ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

3.3 เมื่อพิจารณาตาม สถานภาพสมรส สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่ากลุ่มตัวอย่างสถานภาพโสด มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วนสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด

ส่วนสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีปัญหาและความต้องการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากที่สุด

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่างๆ จำแนกตามสถานภาพการสมรส ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยในระหว่าง 2 กลุ่ม ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.4 เมื่อพิจารณาตาม ระดับวุฒิการศึกษา สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่าระดับวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าม.3 มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ระดับวุฒิการศึกษา ม.3หรือเทียบเท่า มีปัญหาและความต้องการ ด้านการเป็นที่ยอมรับ มากที่สุด ระดับวุฒิการศึกษา ม.6หรือเทียบเท่า มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ระดับวุฒิการศึกษา ปริญญาตรี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ระดับวุฒิการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยในระหว่าง 2 กลุ่ม ใน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

3.5 เมื่อพิจารณาตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-9 ปี มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป มีปัญหาและความต้องการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากที่สุด

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่างๆ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยในระหว่าง 2 กลุ่ม ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

3.6 เมื่อพิจารณาตาม รายได้ประจำเดือน สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่าพนักงานที่มีรายได้ประจำเดือน 7,000 - 14,000 บาท มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วนรายได้ประจำเดือน 14,001 - 21,000 บาท มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วนรายได้ประจำเดือน 21,001 - 28,000 บาท มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด ส่วน

รายได้ประจำต่อเดือน 28,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาและความต้องการ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่าง ๆ จำแนกตามรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างน้อยในระหว่าง 2 กลุ่ม ในด้านการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

3.7 เมื่อพิจารณาตาม สถานที่ปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

จากการพิจารณาถึงปัญหาและความต้องการของพนักงานในด้านต่าง ๆ 3 อันดับแรก จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาและความต้องการในด้านการยอมรับนับถือมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงาน และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานสาขา มีปัญหาและความต้องการในด้านการผลตอบแทนและสวัสดิการ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ ด้านลักษณะงาน

จากการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและความต้องการของพนักงานด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานที่ทำงาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในสถานที่ต่างกัน จะมีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ กล่าวคือ

ด้านการยอมรับนับถือ กลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานใหญ่มีปัญหาและความต้องการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานสาขา

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานสาขาจะมีปัญหาและความต้องการมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานใหญ่

4. จากการเปรียบเทียบระดับปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากและปรากฏผลการทดสอบสมมติฐานว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน ต่างกัน จะประสบปัญหาและมีปัจจัยความต้องการของพนักงานซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นน่าสนใจหลายประเด็น ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. จากผลการศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขภาคเพื่อสิ่งแวดล้อม พบว่า พนักงานที่มีปัญหาและความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานที่มีปัญหาและความต้องการต่อด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเฮิร์ซเบิร์กและคณะ (Herzberg and Others. 1959 : 113-115) ได้ทำการศึกษา พบว่า ปัจจัยความต้องการที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจในงาน มี 5 ชนิด คือ ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ บริษัทมีนโยบายส่งเสริม และได้มีการจัดงบประมาณในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม ให้แก่พนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรต่อคนต่อปี

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานที่มีปัญหาและความต้องการต่อด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถ การยกย่องชมเชยเสมอๆ จากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูชาติ เบ้าเจริญ (2537 : 39) ได้ทำการศึกษา พบว่า องค์ประกอบความต้องการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

1.3 ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานที่มีปัญหาและความต้องการต่อด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกิลเมอร์และคณะ (Gilmer and others. 1971 : 280-283) กล่าวว่า องค์ประกอบความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of Job) ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากทำงานตามที่ถนัดก็จะพอใจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ สติรสาศตร์ (2548 : 93) กล่าวว่างานที่พนักงานได้รับมอบหมายควรตรงกับความรู้ความสามารถ การปฏิบัติหน้าที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือวุฒิการศึกษาของตนย่อมทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีปัญหาและความต้องการต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่มีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ มีระบบความปลอดภัยในการทำงานติดตั้งไว้อย่างเหมาะสม และ สภาพห้องทำงานสะดวกสบายในการติดต่อประสานงาน เพราะสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณ รักธรรม

(2527 : 205) ที่เสนอแนะวิธีการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า ควรสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสมแก่คนงาน อาทิเช่น โต๊ะทำงาน ห้องทำงาน แสงสว่าง การถ่ายเทของอากาศ และสวัสดิการ ฯลฯ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าคนทำงานในสถานที่ทำงานดี จะทำให้คนงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานพบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการต่อต้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจ การได้รับความใส่ใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 31-33) ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลในการทำงานไว้ อาทิเช่น ต้องการงานที่ตนเองมีความสนใจ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีในการทำงาน ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ได้รับความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนางธารทิพย์ สุขสายชล (2546 : 44) จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่าบริหารองค์การมีความเข้าใจในบทบาทของตน รู้จักใช้มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงาน

1.6 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการต่อต้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารไว้อย่างชัดเจน พนักงานได้รับความยุติธรรมและความคุ้มครองภายใต้กฎระเบียบอย่างเท่าเทียม ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกิลเมอร์ และ คณะ (Gilmer and others. 1971 : 280 – 283) ได้สรุปองค์ประกอบความต้องการของพนักงานด้าน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้จัดการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ สติธาสตร์ (2548 : 94) โดยศึกษาว่าพนักงานสาเหตุปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่าสาเหตุอาจมาจากการโยกย้าย เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานบ่อยครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันทางธุรกิจที่มีแนวโน้มสูงขึ้น

1.7 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการต่อต้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ การได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และ บริษัทมีสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากประกันสังคม ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ แวนเดอร์ซอล (Van Desal. 1968 : 62-72) กล่าวว่า องค์ประกอบความต้องการที่

เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนางธารทิพย์ สุขสายชล (2546 : 44) จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ค่าตอบทบทวนที่พนักงานได้รับอยู่ในระดับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อโอกาสในการเลื่อนขั้น และสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งบริษัทยังเปิดโอกาสให้ให้เลือกสิทธิประโยชน์ให้ตรงกับความต้องการของตนอีกด้วย

2. จากการเปรียบเทียบระดับปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณูปโภคเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยรวมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมากและปรากฏผลการทดสอบสมมติฐานว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ประจำต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน ต่างกัน จะประสบปัญหาและมีปัจจัยความต้องการของพนักงานโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เมื่อมองในภาพรวมแล้วพบว่า พนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณูปโภคเพื่อสิ่งแวดล้อม มีปัญหาและความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับ นับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก จากข้อค้นพบดังกล่าว เมื่อพนักงานมีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับมาก บริษัท จำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัท ผู้วิจัยขอเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการต่อการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นของพนักงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในด้านผลงานของพนักงาน สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากการที่บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมในการแข่งขันประจำปี และแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บริหารควรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดขณะทำงานและมีการบำรุงขวัญ กำลังใจพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารควรมีการจัดกิจกรรมระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันให้เพิ่มมากขึ้น

3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า การเปิดโอกาสให้เข้าร่วมสัมมนาฝึกอบรม ดูงาน พนักงานมีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับมาก สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากการจัดกิจกรรมฝึกอบรมภายในบริษัท ในช่วงปัจจุบันจะมีคอร์สฝึกอบรมที่มุ่งเน้นไปทางด้านเทคโนโลยีเป็นส่วนใหญ่ประกอบกับการจัดคอร์สฝึกอบรมภายในบริษัท จะใช้งบประมาณค่อนข้างสูงต่อ 1 หลักสูตร ทำให้พนักงานที่ทำงานไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และพนักงานที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมแล้วก็จะไม่เข้ารับการฝึกอบรมภายในบริษัทซ้ำอีก ส่วนใหญ่บริษัท จะแก้ปัญหาด้วยการส่งพนักงานการไปเข้ารับการฝึกอบรมภายนอกบริษัท แล้วนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการคนอื่น ๆ ในเวลางาน แต่ก็ประสบปัญหาในเรื่องเวลาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมที่ไม่สามารถจัดสรรเวลาถ่ายทอดความรู้ได้ ส่งผลให้การแก้ปัญหาวิธีดังกล่าวไม่ได้ผลเท่าที่ควร ทำให้การเข้ารับการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกลดจำนวนลงอย่างรวดเร็ว

4. ด้านลักษณะงาน พบว่า งานที่พนักงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานและ มีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับมาก สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากในอดีตพนักงานในระดับปฏิบัติการที่สำเร็จการศึกษาในสาขาหนึ่งแต่ทำงานในหน้าที่ที่ไม่ตรงกับวุฒิการศึกษาของตนทำให้เกิดปัญหา บริษัทได้ใช้วิธีการฝึกอบรมภายในและภายนอกบริษัท เพิ่มเติมความรู้ให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการทดแทน ซึ่งในปัจจุบันพนักงานที่สำเร็จการศึกษาไม่ตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ บริษัทได้ใช้วิธีการสอนงานจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการทำงานในหน้าที่ดังกล่าวทดแทนเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า สถานที่ทำงานของสาขาต่าง ๆ พนักงานมีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับมาก สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากขนาดกำลังคนที่มีการเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อย ๆ ตามการเจริญเติบโตของบริษัททำให้การจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงานมีไม่เพียงพอ

6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานเป็นตำแหน่งที่ถาวร และพนักงานมีปัญหาและความต้องการตำแหน่งงานในปัจจุบัน สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากบริษัทมีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานบ่อยครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันทางธุรกิจที่มีแนวโน้มสูงขึ้น

7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และความเสมอภาคของพนักงานในการขอรับสวัสดิการต่าง ๆ ของบริษัท พนักงานมีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับมาก สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากบริษัทได้มีการให้สวัสดิการตามระดับพนักงานเป็นหลักทำให้บางครั้งพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับอายุสูงจะไม่

สอดคล้องกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ส่วนในเรื่องโครงสร้างเงินเดือน และอัตราการปรับเงินเดือนของบริษัทจะขึ้นอยู่กับผลประกอบการของบริษัท ซึ่งอยู่ในอัตราที่ต่ำกว่าบริษัทอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับปัญหาและความต้องการของพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศ
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่คิดว่าจะมีความสัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการของพนักงาน เช่น ประสิทธิภาพของความเป็นผู้นำ และการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
3. ควรมีการศึกษาเหตุปัจจัยปัญหาและความต้องการด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลทำให้พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการนิเทศงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร องค์กร และการบริหารงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับธนาคารออมสิน ศักยภาพสาขาในภาค 1*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- ก้องกิตติ์ อุ๋นเจริญ. (2547). *ความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัททอผ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- ชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ. (2544). *สถิติเพื่อนักบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ โฟโตสตูดิโอ.
- ชูชาติ เป้าเจริญ. (2537). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาค*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- दनัย เทียนพุก. (2547). *การพัฒนามูลค่าทุนมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โครงการ Human Capital
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นภดล เวชสวัสดิ์. (2532). *7 อุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิภาพยิ่ง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี.
- นรา บุรณรัช. (2540). *ปัญหาและความต้องการของผู้บริหารโรงเรียนและอาจารย์ที่เลี้ยงที่สัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของนิสิตฝึกสอน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒภาคใต้*. ทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปี 2537. มหาวิทยาลัยทักษิณ. ถ่ายสำเนา.
- นิตยา สอาดล้วน. (2543). *การศึกษาปัญหาและความต้องการของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. ทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปี 2543. มหาวิทยาลัยทักษิณ. ถ่ายสำเนา.
- นฤมล ประภัสสร. (2547). *ปัญหาและความต้องการของของนิสิตเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของหอพักโครงการเพชรในตม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2541). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2542. (2546). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2541). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์.
- พิศมัย เชื้อมีแรง. (2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- รสริน สกุลโรจนประวัติ. (2541). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปรินญาณิพนธ์. บธ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ : สำนักงานพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- วรรณถ แสงมณี. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์/งานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดประสิทธิ์ภัณฑ์แอนด์พริ้นติ้ง.
- เวชวิชญ์ เนียมอินทร์. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานที่ที่ปฏิบัติงานครั้งแรกของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ*. ปรินญาณิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- ศรีอรุณ เรศานนท์. (2537). *การบริหารงานบุคคล*.
- ศรีเรือน ลิขิตเดชาโรจน์. (2545). *การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อกระบวนการนิเทศภายในโรงเรียนของโรงเรียนอำนวยการวิทย จังหวัดสมุทรปราการ*. สารนิพนธ์. กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย
- สุกิจ จุลละนันท์. (2505). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สุระ หีบไอสด. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์โทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- อัญชลา สงวนสัตย์. (2546). *ความพึงพอใจของพนักงานในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การญี่ปุ่น กรณีศึกษาบริษัทโซนี่ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.

- อดิศักดิ์ สติรศาสตร์. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณินท์ ส.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- อรุณ รักธรรม. (2527). *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษราพัฒนา.
- Cooper, A.W. (1961). ***Personnel Management***. Brighton, England : South – Western Publishing Co., Ltd.
- Gilmer, D. and others. (1971). ***Industrial Psychology***. New York : Macmilan.
- Herzberg, Frederick, Mausner, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch. (1959). ***The Motivation to Work 2nd ed.*** New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Maslow, Abraham. (1954). ***Motivation and Personality***. New York : Harper.
- Mayo, Elton. (1933). ***The Human Problem of an Industrial Civilization***. Massachusetta: Harvard University Press.
- 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.
- Morse, M. (1955). ***Management***. New York : Harper and Row Publishing Inc.
- Smith, Cain., Patricia, L.M., Kendall, and C.L. Hulin. (1969). ***The Management of Satisfaction in Work and Retirement***. Chicago : Rand McNally.
- Vroom, Victor H. (1964). ***Work and Motivation***. New York : John Wiley & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ตารางตัวอย่างสถิติการลาออก

ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย

ภาคผนวก ค การหาคุณภาพเครื่องมือ

ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์

ภาคผนวก จ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ก
ตารางตัวอย่างสถิติการลาออก

ตาราง 30 ตัวอย่างสถิติการลาออกของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2546 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2548 (เฉพาะเขตพื้นที่อุตสาหกรรมแหลมฉบังและ มาบตาพุด)

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ประจำสาขา
มกราคม พ.ศ. 2546 – ธันวาคม พ.ศ. 2546		
หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ	1	ระยอง (1 คน)
เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ	3	แหลมฉบัง (2 คน) ระยอง (1 คน)
เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุง	2	ระยอง (2 คน)
มกราคม พ.ศ. 2547 – ธันวาคม พ.ศ. 2547		
หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ	3	แหลมฉบัง (2 คน) ระยอง (1 คน)
เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ	14	แหลมฉบัง (5 คน) ระยอง (9 คน)
เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุง	4	ระยอง (4 คน)
มกราคม พ.ศ. 2548 – ธันวาคม พ.ศ. 2548		
หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ	1	ระยอง (1 คน)
เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ	16	ระยอง (16 คน)
เจ้าหน้าที่ฝ่ายซ่อมบำรุง	12	ระยอง (12 คน)

จำนวนพนักงาน (คน)	400											350		400
							290							
	300	240												300
	200													200
	100											29		100
							21							
	0		6											0
		2546				2547				2548				
						ปีดำเนินการ								
	จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)	240				290				350				
	จำนวนพนักงานฝ่ายปฏิบัติที่ลาออก (คน)	6				21				29				
พนักงานลาออก (ร้อยละ)		(2.50)				(7.24)				(8.29)				

ภาพประกอบ 1 ตัวอย่างแสดงการเปรียบเทียบจำนวนพนักงานทั้งหมด
กับ จำนวนพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่ลาออก
(ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2546 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2548)

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและ
ดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปศุสัตว์ด้านสิ่งแวดล้อม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและ
ดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปศุสัตว์ด้านสิ่งแวดล้อม

เนื่องการตอบแบบสอบถามชุดนี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษา และการตอบแบบสอบถามจะไม่
กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของท่าน เพราะคำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ จึงใคร่ขอ
ความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อ ตามความเป็นจริงทุกประการด้วยตัว
ท่านเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาและความร่วมมือจากท่าน

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของพนักงาน
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

นางสาวปาริฉัตร หวังดี

นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการแนะแนว

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและกรุณาตอบคำถามโดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง []
หน้าข้อความดังกล่าวที่ตรงกับตัวท่านเพียงข้อเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] ตั้งแต่ 22 - 27 ปี

[] 28 - 33 ปี

[] ตั้งแต่ 34 - 39 ปี

[] 40 - 45 ปี

[] ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

[] โสด

[] สมรส / อยู่ด้วยกัน

[] หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

[] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

[] ต่ำกว่า ม.3

[] ม.3 หรือ เทียบเท่า

[] ม.6 หรือ เทียบเท่า

[] ปริญญาตรี

[] สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการทำงาน

[] ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 5 ปี

[] 6 - 9 ปี

[] ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป

6. รายได้ประจำเดือน

[] 7,000 - 14,000 บาท

[] 14,001 - 21,000 บาท

[] 21,001 - 28,000 บาท

[] ตั้งแต่ 28,001 ขึ้นไป

7. สถานที่ปฏิบัติงาน

[] สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร [] สำนักงานสาขา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทที่บริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคด้านสิ่งแวดล้อม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและกรุณาตอบคำถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ต้องการเลือกเพียงข้อเดียวในแต่ละคำถามตามความคิดเห็นของท่านว่า ท่านมีปัญหาและความต้องการอยู่ในระดับใด

ที่	ข้อความ	ระดับปัญหาและความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
1	การสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
2	การสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาต่อเพิ่มเติม					
3	การสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน					
4	การสนับสนุนพนักงานให้เข้าสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้					
5	การสนับสนุนให้พนักงานไปศึกษาดูงานในประเทศ หรือ ต่างประเทศ					
6	การสนับสนุนพนักงานในการเพิ่มพูนความรู้ ด้านระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
7	การสนับสนุนพนักงานในการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายสถานที่ทำงาน ปรับเปลี่ยนและ เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การทำงาน					
	ด้านการเป็นที่ยอมรับ					
1	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
2	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
3	การยกย่องชมเชยเสมอ ๆ จากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำงานสำเร็จ					
4	การได้รับความไว้วางใจให้ทำงานพิเศษอื่นที่นอกเหนือไปจากงานที่ได้รับผิดชอบ					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ที่	ข้อความ	ระดับปัญหาและความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านลักษณะงาน					
1	การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2	การใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติอยู่					
3	การปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย					
4	การปฏิบัติงานที่ตรงกับความสนใจ					
5	การมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีการทำงานด้วยตัวท่านเอง					
6	การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และ ความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่					
	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1	สภาพห้องทำงานของท่านสะดวกสบายในการติดต่อประสานงาน					
2	สภาพของโต๊ะ เก้าอี้ เหมาะสมกับการใช้งานที่ปฏิบัติอยู่					
3	การจัดวางโต๊ะเก้าอี้ กับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างเหมาะสม					
4	ที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะอาดตา					
5	ระดับเสียง แสง อากาศ ภายในที่ทำงาน ที่เหมาะสม					
6	ระบบความปลอดภัยในการทำงานภายในที่ทำงานได้มีการติดตั้งไว้อย่างเหมาะสม					
7	อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้มีจำนวนเพียงพอในการใช้งาน					
	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
1	มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา					
2	เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจ					
3	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง					
4	ผู้บังคับบัญชามีความเอาใจใส่ ดูแล ทุกข์สุข และให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ					
5	ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

	ข้อความ	ระดับปัญหาและความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
1	บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน					
2	พนักงานได้รับความยุติธรรม และความคุ้มครองภายใต้กฎระเบียบ อย่างเท่าเทียมกัน					
3	พนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม					
4	พนักงานได้รับการพิจารณาประเมินผลการทำงานประจำปีอย่างเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา					
5	พนักงานมีความมั่นใจในเรื่องอายุการจ้างงาน หรือจนกระทั่งเกษียณอายุ					
	ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ					
1	ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ					
2	ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ					
3	ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
4	ค่าตอบแทนที่ได้รับ ได้แก่เงินเดือนและค่าล่วงเวลานั้นเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายของท่าน					
5	บริษัทมีระบบกฎเกณฑ์การให้โบนัสอย่างเหมาะสม					
6	บริษัทมีสวัสดิการ กรณีพนักงานเสียชีวิต ให้อย่างเหมาะสม					
7	บริษัทมีสวัสดิการ ชุดเครื่องแบบแก่พนักงานอย่างพอเพียงและเหมาะสม					
8	บริษัทมีสวัสดิการเพิ่มเติม นอกเหนือจากประกันสังคม กรณีพนักงานเกิดอุบัติเหตุและเจ็บป่วย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค
การหาคุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 18 แสดงการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

ข้อที่	ค่า IOC
1	- 0.3
2	1
3	1
4	1
5	1
6	1
7	1
8	0.33
9	0.33
10	1
11	1
12	0.67
13	0.33
14	0.33
15	1
16	1
17	1
18	1
19	0.67
20	0.67
21	0.33
22	0.33
23	1
24	1
25	1
26	1
27	1
28	0.33
29	1
30	1

ข้อที่	ค่า IOC
31	0.33
32	0.33
33	0.67
34	1
35	1
36	1
37	1
38	1
39	1
40	1
41	1
42	0.33
43	0.67
44	1
45	1
46	1
47	0.67
48	0.33
49	0.67
50	1
51	0.67
52	0.67
53	0.67
54	0.33
55	0.67
56	0.67
57	0.67
58	0.67
59	0.67
60	0.33

**ตาราง 19 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ปัญหาและความต้องการของพนักงาน**

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น
1	0.977
2	0.975
3	0.968
4	0.972
5	0.966
6	0.967
7	0.971
8	0.878
9	0.902
10	0.885
11	0.863
12	0.754
13	0.735
14	0.681
15	0.701
16	0.821
17	0.807
18	0.942
19	0.942
20	0.941
21	0.938

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น
22	0.953
23	0.952
24	0.952
25	0.953
26	0.915
27	0.915
28	0.903
29	0.897
30	0.880
31	0.823
32	0.805
33	0.746
34	0.748
35	0.982
36	0.982
37	0.982
38	0.986
39	0.985
40	0.983
41	0.983
42	0.983

ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับ = 0.96

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ 0519.12/ ๐ ๙ 3 ๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๑๑ มีนาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เนื่องด้วย นางสาวปาริฉัตร หวังดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งที่บริการและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคด้านสิ่งแวดล้อม” โดยมี อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียน คุณอดิศักดิ์ จินตบุญกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบสอบถาม เรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งที่บริการและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคด้านสิ่งแวดล้อม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปาริฉัตร หวังดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-6495063 , 02-6641000 ต่อ 5731 , 5646

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท --- มือถือ 081-6157624



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5646 , 5731

ที่ ศธ 0519.12/34๑๒ วันที่ 4 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เชิญผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวปาริฉัตร หวังดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งที่บริการและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อม” โดยมี อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งที่บริการและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อม

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปาริฉัตร หวังดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5646

ที่ ศธ 0519.12/๒๙36

วันที่ ๒๙ มีนาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวปาริฉัตร หวังดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งที่บริการและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคด้านสิ่งแวดล้อม” โดยมี อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ และอาจารย์มณฑิรา จารุเพ็ง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งที่บริการและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณสุขปโภคด้านสิ่งแวดล้อม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปาริฉัตร หวังดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/ ๒๙๕๘

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๒๙ มีนาคม 2550

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการบริษัทบริหารและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อม

เนื่องด้วย นางสาวปาริฉัตร หวังดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งที่บริการและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อม” โดยมี อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยขอให้พนักงานบริษัทแห่งหนึ่งที่บริการ และดำเนินการให้บริการระบบสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อม ทำแบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งที่บริการและดำเนินการให้บริการระบบสาธารณูปโภคด้านสิ่งแวดล้อม ในระหว่างเดือน เมษายน 2550

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต และโปรดพิจารณาให้ นางสาวปาริฉัตร หวังดี ได้เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-6495063 , 02-6641000 ต่อ 5731 , 5646

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ --- มือถือ 081 - 6157624

ภาคผนวก จ
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

1. รศ. ชูชีพ อ่อนโคกสูง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ดร. อติศักดิ์ จินตานุกูล ศึกษาพิเศษ 9
สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปาริฉัตร หวังดี
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2511
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่ปัจจุบัน	115/29 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์พิเศษ วิทยาลัยอัญมณีศาสตร์ วิทยาลัยอัญมณีศาสตร์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2529	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี
พ.ศ. 2533	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารจัดการโรงแรม) จากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
พ.ศ. 2550	ปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ