

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร
บริษัท โซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางธรรตธร วงศ์สัจจา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

158 ๗
ธ 358อ
ร.3

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร
บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

127 ก.ค. 2548

บทคัดย่อ
ของ
นางธรรพร วังศ์สัจจา

S121463
เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2548

ก 277026

นางธรรตธร วงศ์สัจจา. (2548). องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารของบริษัท โซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด องค์ประกอบแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบด้านครอบครัว ได้แก่ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 157 คน เป็นเพศชาย จำนวน 63 คน และเพศหญิงจำนวน 94 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1.องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัทโซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว(X_{14})

2.องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัทโซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด. มี 15 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศ : ชาย (X_1) เพศ : หญิง (X_2) อายุ(X_3) สถานภาพสมรส : โสด(X_4) สถานภาพสมรส : คู่(X_5) สถานภาพสมรส : หม้าย(X_6) ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_7) ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี (X_8) ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี (X_9) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_{10})บุคลิกภาพ(X_{11}) ความพึงพอใจในการทำงาน(X_{12}) ลักษณะกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X_{15}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน(X_{16})

3.องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว(X_{14}) โดยองค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตลี (ไทยแลนด์)จำกัด ได้ร้อยละ 3.70

4. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มีดังนี้

4.1. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 42.288 + .294 X_{14}$$

4.2. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .192 X_{14}$$

FACTOR AFFECTING ON WORKING PROBLEM OF ADMINISTRATIVE
LINE OFFICERS OF ZOJITSU (THAILAND) COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
MRS. THASSATORN WONGSAJJA

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education Degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
May 2005

Thasstorn Wongsajja. (2005). *Factors Affecting Working Problem of Administrative Line Officers of Zojitsu (Thailand) Company Limited* . Master's Project, M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Inst. Wilailuck Pongsopar.

The purposes of this research were to study factors affecting on working problem of administration line officer of Zojitsu (Thailand) Company Limited . The factors were divided into 3 dimensions ; first of them was personal factor : gender, age, marital status, educational level, working experience , personality and working satisfaction, second of them was family factor ; burden of family responsibility and third of them was working environment ; working physical environment, interpersonal relationship between line officer and boss and interpersonal relationship between line officer and their colleague.

The samples were 157 officers in Zojitsu (Thailand) Company Limited ; 63 males and 94 females .The instrument were the factors affecting working problem questionnaires. The data was analyzed by the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows:

1. There were significantly positive correlation between working problem of administration line officers and 1 factor : burden of family responsibility (X_{14}) at .05 level.

2. There were no significantly correlation among working problem of administration line officer and 15 factors : gender : males (X_1), gender : females (X_2), age (X_3), marital status : single (X_4), marital status : couple (X_5), marital status : divorced (X_6), educational level : under graduate (X_7), educational level : graduate (X_8), educational level : higher graduate (X_9), working experience (X_{10}), and personality (X_{11}), working satisfaction (X_{12}), working physical environment (X_{13}), interpersonal relationship between officer and boss (X_{15}) interpersonal relationship between officer and their colleague(X_{16}) .

3. Factors affecting on working problems of officers in Zojitsu (Thailand) Company Limited was 1 factor : burden of family responsibility (X_{14}) at .05 level. This 1 factor could predicted working problems of Administrative line officers in Zojitsu (Thailand) Company Limited about percentage of 3.70 .

4.The predicted equation of working problems of officers in working problems of Administrative line officers in Zojitsu (Thailand) Company Limited were as follows:

4.1. In term of raw score were ;

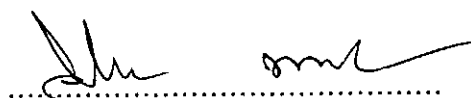
$$\hat{Y} = 42.288 + .294 X_{14}$$

4.2. In term of standard score were ;

$$Z = .192 X_{14}$$

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ เวชนี กรีทอง)

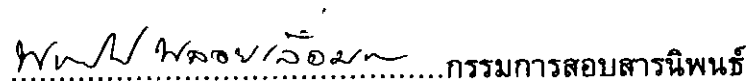
คณะกรรมการสอบ



(อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)

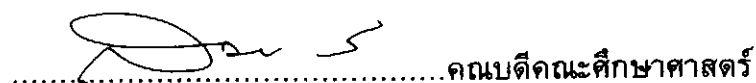


(รองศาสตราจารย์ เวชนี กรีทอง)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา อาจารย์ที่
ปรีกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอย
เลื่อมแสง กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมเพื่อสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ได้กรุณาให้คำปรึกษา
แนวคิด ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ด้วย
ความเมตตาอย่างสูง จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความ
เสียสละเวลาของท่านอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ เวณี กรีทอง อาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการ
ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา ที่ให้การ
อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และให้ความกรุณาต่อผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด ที่ให้ความ
อนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัย และ พนักงานบริษัทฝ่ายบริหาร
บริษัท โซจิตสี ไทยแลนด์ จำกัด ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของบิดามารดาที่
ให้การสนับสนุนและบุคคลใกล้ชิดที่คอยให้กำลังใจจนประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ธรรศธร วงศ์สัจจา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	8
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน.....	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	14
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โซจิทสี (ไทยแลนด์) จำกัด.....	29
3. วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	30
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	30
วิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า.....	48
ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	54
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	54
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	54

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	54
5 (ต่อ) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	56
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	63
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	63
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	74
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
ภาคผนวก ข แบบสอบถามและคุณภาพเครื่องมือ.....	79
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	97

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิทสี (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน.....	49
2. แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	50
3. แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิทสี(ไทยแลนด์)จำกัด.....	51
4. แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	52
5. แสดงองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิทสี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยการวิเคราะห์แบบStepwise...	53
6. แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	92
7. แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน.....	92
8. แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน.....	93
9. แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว.....	93
10. แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา.....	94
11. แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ เพื่อนร่วมงาน.....	94
12. แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน..	95

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1. กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
2. แผนผังองค์กร บริษัทโซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด.....	31

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการบริหารงานในองค์กรเป็นการบริหารท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอันเนื่องมาจากลักษณะของสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเป็นการบริหารงานยุคของสังคมข้อมูลข่าวสารความพร้อมขององค์กรจึงอยู่ที่ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการบริหารองค์กรยุคใหม่จำเป็นต้องนำเอากลยุทธ์และเทคนิคในการบริหารงานมาใช้เพื่อส่งเสริมความแข็งแกร่งให้สามารถเอาชนะคู่แข่งได้ ด้วยเหตุนี้การบริหารยุคใหม่ทั้งในองค์กรไทยและต่างประเทศจึงให้ความสำคัญในการบริหารงานเป็นหลัก ซึ่งทุกองค์กรต่างยอมรับว่าการบริหารงานมีความสำคัญ ทั้งยังมีองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องต่อการพัฒนาด้านองค์คุณภาพ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ องค์ประกอบทางการบริหารสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความสำคัญในการที่จะส่งเสริมให้งานเป็นไปอย่างราบรื่น (วันวิสาข์ เกิดผล. 2546:1)

โดยลักษณะนิสัยและรูปแบบของการทำงานของแต่ละบุคคลในการบริหารต้องขึ้นอยู่กับระบบระเบียบและนโยบายขององค์กร การดำเนินการจึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลต่างๆ ในการบริหาร ฉะนั้นการบริหารจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ โดยมีหลักเกณฑ์ และเป็นทฤษฎีที่น่าเชื่อถือ อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานโดยลักษณะเช่นนี้ การบริหารจึงเป็นศาสตร์ทางสังคม ซึ่งอยู่กลุ่มเดียวกันกับจิตวิทยา สังคมวิทยา และรัฐศาสตร์ แต่ถ้าวิเคราะห์การบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะของบุคคลแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น เป็นการประยุกต์เอาความรู้หลักการในการปฏิบัติงานไปใช้เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมแล้ว การบริหารจะมีลักษณะเป็นศิลป์(สมยศ นาวิการ.2538:137)

บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัดเป็นบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจนำเข้าส่งออกระหว่างประเทศระยะเวลากว่า 30 ปีในประเทศไทย ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างไทยและญี่ปุ่น โดยมีสาขาอยู่ทั่วโลกและมีพนักงานเป็นจำนวนมาก โดยแบ่งเป็นฝ่ายต่างประเทศ บัญชี บุคคล และฝ่ายบริหาร จึงทำให้มีการผ่านกระบวนการดำเนินงานและมีปัญหาในด้านการทำงานค่อนข้างสลับซับซ้อน จากการต้องทำงานร่วมกันแต่ละฝ่ายดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นโดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานแต่ละฝ่ายโดยมีฝ่ายต่างประเทศจำนวน 5 คน ฝ่ายบัญชีจำนวน 15 คน ฝ่ายบุคคลจำนวน 3 คน และฝ่ายบริหาร จำนวน 35 คนตามลำดับ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่า “ ท่านคิดว่าขณะนี้ท่านมีปัญหาในการทำงานหรือไม่ ถ้ามีคือปัญหาใด” พบว่า พนักงานฝ่ายต่างประเทศไม่มีปัญหาในการทำงาน พนักงานฝ่ายบัญชีมีปัญหาในการปรับตัวกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.66 ความไม่เข้าใจในเนื้อหาของงานที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.66 ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.66 พนักงานฝ่ายบุคคลมีปัญหาในการทำงานล่าช้าเนื่องจากต้องติดต่อกับพนักงานหลายฝ่าย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบมากเกินไปจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 ส่วนพนักงานฝ่ายบริหารมีปัญหาในการทำงาน ได้แก่ ปัญหาระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.42 ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานในองค์กร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 51.42 ปัญหาการปรับตัวเข้ากับผู้ร่วมงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 ปริมาณการรับผิดชอบงานมากเกินไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.42 เงินเดือนไม่เพียงพอต่อการครองชีพ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57

คำถามข้อที่ 2 ถามว่า “ เมื่อมีปัญหา ท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใด” พบว่า พนักงานฝ่ายต่างประเทศไม่มีปัญหาในการทำงาน ส่วนพนักงานฝ่ายบัญชีมีปัญหาทางด้านความกดดันจากการทำงานที่ได้รับมอบหมายในเวลาจำกัด จำนวน 3คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ปัญหาที่เกิดจากตนเองเพราะความไม่ละเอียดรอบคอบในการทำงานจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ปัญหาที่เกิดจากการขาดทักษะในการทำบัญชี ต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 พนักงานฝ่ายบุคคลมีปัญหาเกิดจากตนเอง ที่ไม่สามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้ทั้งหมดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 ปัญหาที่เกิดจากเครื่องใช้สำนักงานมีสภาพเก่าและล้าสมัยจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ฝ่ายบริหารเกิดจากปัญหาระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีสาเหตุมาจากการสื่อสารในการทำงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.42 จากปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงาน มีสาเหตุมาจากการผ่านหน่วยงานและขั้นตอนตามระบบของบริษัทค่อนข้างซับซ้อน ทำให้มีปัญหาในการดำเนินงานหลายขั้นตอน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 ปัญหาการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน มีสาเหตุมาจากต่างคนต่างมีความคิดของตน ความแตกต่างทางลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 ปัญหาความเบื่อหน่ายในการทำงานที่รับผิดชอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71

ในการทำงานแต่ละองค์กรส่วนใหญ่เกิดปัญหาในการบริหารงานแต่ละฝ่าย ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายและระบบการบริหารงานขององค์กรนั้นๆ ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานที่บริษัท โซจิทสี (ไทยแลนด์) จำกัด และได้ทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้น พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารมีปัญหาในการทำงานมากที่สุด และมีวิธีการแก้ปัญหาแตกต่างกัน ปัญหาในการประสานงานระหว่างหน่วยงานในองค์กร ปัญหาในการสื่อสาร และความผิดพลาดในการทำงาน เป็นต้น ดังที่ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542: 66) กล่าวว่าสังคมปัจจุบัน องค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงและทวี

ความสลับซับซ้อนมากขึ้น เทคโนโลยีเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว การทำงานเต็มไปด้วยบรรยากาศของความเร่งรีบและการแข่งขันค่อนข้างสูง ในขณะที่ความสนใจซึ่งกันและกันในการทำงานของบุคลากรลดน้อยลง แต่ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพในงานต้องได้มาตรฐาน ดังนั้นการสื่อความหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันจึงเป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์กรต้องพึงตระหนักด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำเอาข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 157 คน เป็นเพศชาย 63 คน เพศหญิง 94 คนและใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่
 - 2.1.1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่
 - 2.1.1.1 เพศ
 - 2.1.1.2 อายุ
 - 2.1.1.3 สถานภาพสมรส
 - 2.1.1.4 ระดับการศึกษา

- 2.1.1.5 ประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.1.1.6 บุคลิกภาพ
- 2.1.1.7 ความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.1.2. องค์ประกอบด้านครอบครัว ได้แก่
 - ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว
- 2.1.3. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่
 - 2.1.2.1 ลักษณะทางกายภาพในการทำงาน
 - 2.1.2.2สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน
 - 2.1.2.3สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
- 2.2.ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.ปัญหาในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานขาดทักษะในการทำงาน ไม่สามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้ทั้งหมด ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน และไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน

2.องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงาน หมายถึง สิ่งส่งผลต่อปัญหาการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิที (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพการทำงาน ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.1.เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

2.1.2.อายุ หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่แรกเกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงาน

2.1.3.สถานภาพสมรส หมายถึง ลักษณะการครองชีวิตของพนักงาน

2.1.3.1 โสด

2.1.3.2 คู่

2.1.3.3 หม้าย หรือหย่าหรือแยกกันอยู่

2.1.4.ระดับการศึกษา

2.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.4.2. ปริญญาตรี

2.1.4.3. สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึงระยะเวลาที่เป็นพนักงานบริษัท

โซจิตที (ไทยแลนด์) จำกัด มีหน่วยเป็นปีปฏิทิน

2.1.6. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานที่แสดงออกถึง ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมการแสดงออก เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งซึ่งทำให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของ เจนกินส์ (JENKIN'S ACTIVITY SURVEY) ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1.6.1 ลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ เป็นลักษณะบุคลิกภาพของคนที่มีความก้าวหน้า พันฝ่าอุปสรรค โกรธง่าย ทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย

2.1.6.2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบบี เป็นลักษณะบุคลิกภาพของคนที่ไม่ค่อยขยันเฉื่อยชา มีจิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อยๆ ไม่คาดหวังถึงผลสำเร็จในการทำงาน

2.1.7. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานเกิดความรู้สึกหรือพอใจต่อ งาน จนเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทั้งในด้านทักษะการทำงานและด้านมนุษยสัมพันธ์

2.1.8. ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว หมายถึง ความรับผิดชอบของพนักงาน ที่มี ต่อครอบครัวของตนเองในด้านการเงินที่ต้องให้แก่ ภรรยาสามี บุตร บิดามารดา ญาติ พี่น้องหรือบุคคลอื่น ได้แก่

2.1.8.1. ภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน หมายถึงมีภาวะครอบครัวที่ไม่ รู้สึกกังวลใจ เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพ

2.1.8.2. ภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนปานกลาง หมายถึงมีภาวะ ครอบครัวที่ทำให้รู้สึกกังวลใจ เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพอุปสรรคต่างๆ อดทนรอคอยได้

2.1.8.3. ภาวะครอบครัวที่เดือดร้อนมาก หมายถึงมีภาวะครอบครัวที่ทำให้รู้สึกกังวลใจ เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพอยู่เสมอ

2.2 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่

2.2.1. ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน หมายถึง สถานที่ในการทำงานที่มีผล ต่อพนักงานได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในที่ทำงาน ขนาดของที่ทำงานกับปริมาณ พนักงาน พื้นที่ทำงานปราศจากสิ่งรบกวน เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง เป็นต้น

2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติ ตนของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงาน และการปฏิบัติตนของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ได้แก่

2.2.2.1. การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงาน หมายถึง การ ให้ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ช่วยเหลือและให้คำแนะนำกับพนักงาน ให้การส่งเสริมและ สนับสนุน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

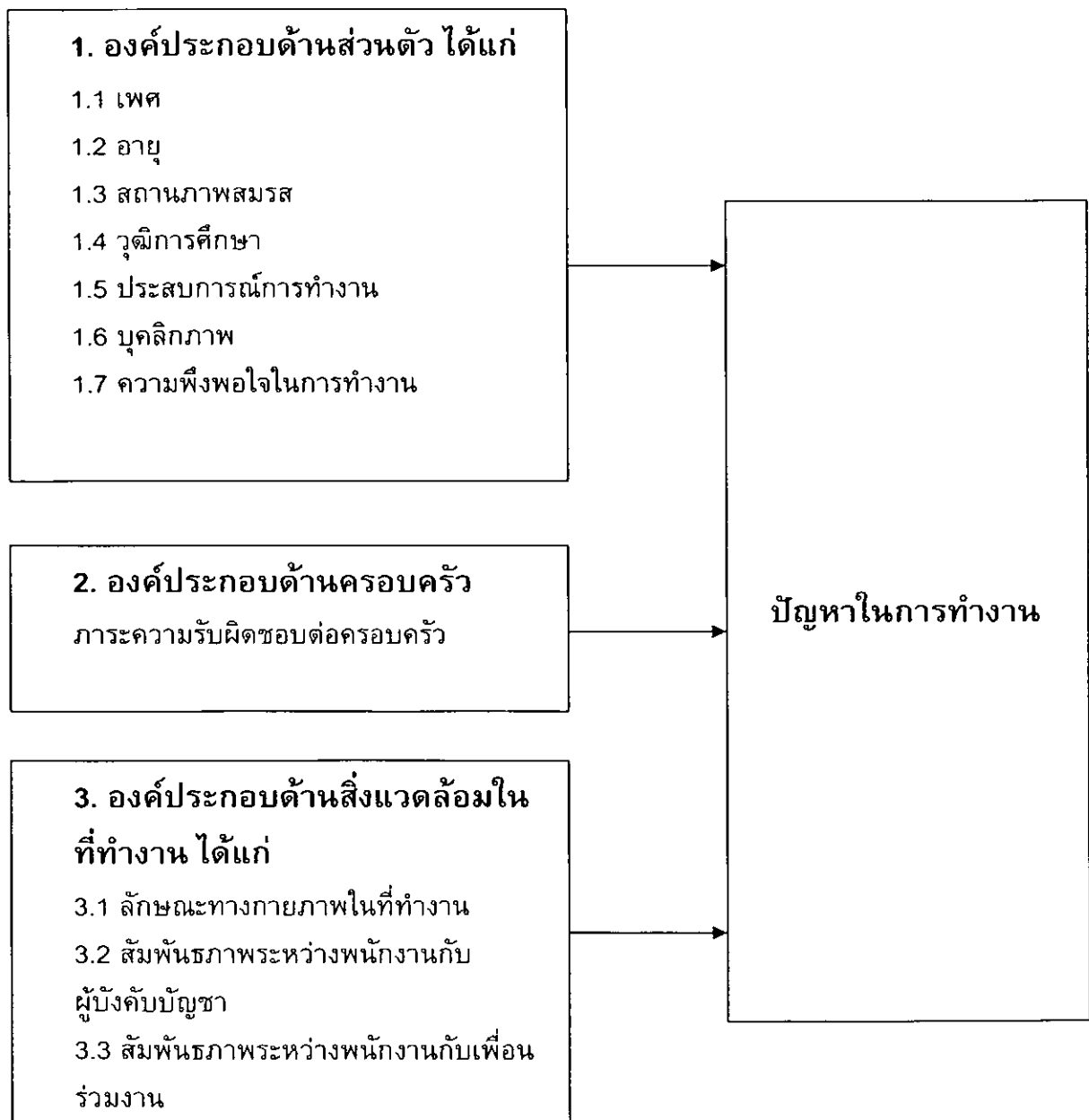
2.2.2.2. การปฏิบัติตนของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา หมายถึง การให้ความเคารพ เชื่อฟัง ให้เกียรติผู้บังคับบัญชาโดยแสดงกริยา วาจา และใจด้วยความเคารพ ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม

2.3. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานและเพื่อนพนักงานปฏิบัติต่อกัน ได้แก่ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านการทำงาน การเงิน และเรื่องส่วนตัว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบด้านส่วนตัวและองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาในการบริหารงานและวิธีการแก้ปัญหาในการบริหารของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด
2. องค์ประกอบด้านส่วนตัวและองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อปัญหาในการบริหารงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทโซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน

1.1.1. ความหมายของปัญหาในการทำงาน

ปัญหา ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2530 : 334) หมายถึง ข้อสงสัย คำถาม ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข

ศิริลักษณ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2523 : 6) กล่าวว่า ปัญหา หมายถึง ความคับข้องใจ ความกังวลใจ

การทำงาน (Work) ตามพจนานุกรมฉบับ Webster 's new World Dictionary (1994) หมายถึง การกระทำหรือกระทำกิจ หรือสิ่งใด ๆ อย่างสม่ำเสมอหรือปกติ เป็นกิจวัตรนิสัย หรือเป็นการใช้ความรู้ของบุคคลในการทำงาน

ดังนั้น ปัญหาในการทำงาน หมายถึงข้อสงสัยหรือความคับข้องใจในการทำงานของพนักงานในด้านความคิดเห็นและในด้านการประสานงานที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน

1.1.2 สาเหตุของปัญหาในการทำงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2524 : 137) ได้ให้ทรรศนะไว้ว่าการทำงานอาจประสบปัญหาอุปสรรคเนื่องจากเหตุผลที่สำคัญ คือ

- 1.ขาดความรู้ทางหลักวิชาเกี่ยวกับการทำงาน
- 2.ความยุ่งยากลำบากในการค้นหาข้อเท็จจริงและรวบรวมข้อมูล
- 3.ทำงานตามความเคยชินชอบทำงานตามความสบายมืออยู่อย่างไร้

ทำอย่างนั้น

4.ถือว่าการทำงานเป็นเรื่องยาก

5.การทำงานขัดกับประโยชน์ส่วนตัว

สนานจิตร์ สุนทรทรัพย์ (2524 : 82 – 83) ได้ประมวลปัญหาในการทำงานว่า
เกิดจากความไม่พร้อม 2 ประการ คือ

1.ปัญหาที่เกิดจากข้อจำกัดภายนอก ได้แก่

1.1 สภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง บางอย่างไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้า
ได้อย่างชัดเจน ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลง เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสังคม เป็นต้น

1.2 ปัญหาความล่าช้าในการทำงานทำให้ไม่รับกับความเปลี่ยนแปลงในด้าน
อื่นๆ

1.3 ความไม่คล่องตัวในการทำงาน ทำให้มีการประสานงานที่ไม่สอดคล้อง
กับสภาพปัจจุบัน

2. ปัญหาที่เกิดจากข้อจำกัดภายใน ได้แก่

2.1 ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของการงานไว้มาก่อน เมื่อมีการ
เปลี่ยนแปลงนโยบาย จึงต้องเริ่มต้นใหม่ ทำให้งานล่าช้า

2.2 ไม่มีการเตรียมบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างเพียงพอ

2.3 วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการทำงาน ไม่สอดคล้องกับนโยบาย
ของบริษัท

ประเสริฐ โต๊ะชา (2535 : 68 – 69) ได้สรุปปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ไว้
ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร

1.1 พนักงานขาดความรู้ความสามารถ

1.2 มีบุคลากรไม่เพียงพอ

1.3 ขาดผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงานโดยเฉพาะ

1.4 ผู้บริหาร และบุคลากรในองค์กรไม่เห็นความสำคัญของการงาน ชอบ
ใช้วิธีแก้ปัญหเฉพาะหน้าจนเป็นนิสัย

1.5 ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจมักถือเอาความคิดของตนเองเป็นหลักในการ
ตัดสินใจ

1.6 บุคลากรในองค์กรเห็นว่าการงานเป็นความยุ่งยากสิ้นเปลืองงบประมาณ
และเวลา

1.7 เอาผลประโยชน์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

1.8 บุคลากรไม่กล้าที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง

2. ปัญหาเกี่ยวกับระบบ และวิธีการทำงาน

2.1 ขาดแหล่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้ประกอบการวางแผนการทำงาน

2.2 ขาดการติดตาม ควบคุม กำกับ อย่างต่อเนื่อง

2.3 ในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน

3. ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

3.1 ลักษณะนิสัยของคนไทยส่วนใหญ่มักทำอะไรตามใจของตนเอง ทำง่ายๆ มักตัดสินใจเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นลักษณะที่ไม่ส่งเสริมการทำงานอย่างมีแผน

3.2 สภาพแวดล้อมในปัจจุบันทั้งเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้การวางแผนในปัจจุบันดำเนินไปไม่สอดคล้องจึงเป็นผลกระทบต่องาน

3.3 ข้อจำกัดในทรัพยากรการบริหาร เป็นอุปสรรคในการวางแผนในขั้นตอนต่างๆ มากมาย

3.4 วัตถุประสงค์ นโยบายในระดับสูงมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งจึงเป็นเหตุให้ไม่สัมพันธ์กับการดำเนินงานในระดับล่าง ทำให้การทำงานไม่สอดคล้องสัมพันธ์กัน

ปรกรณ์ ศรีดอนไผ่ (2530 . 169) ได้เสนอข้อคิดเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานว่าเกิดจากสาเหตุดังนี้

1. ชอบทำงานเฉพาะหน้าที่ และทำงานตามสั่ง
2. งานไม่กำหนดแผน และโครงการไว้ล่วงหน้า
3. ต่างฝ่ายต่างทำงานโดยถือทิฐิ
4. งานบางอย่างแย่งกันทำ
5. ขัดแย้งกันเป็นส่วนตัว
6. ขัดผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน
7. ขาดมนุษยสัมพันธ์

ซุงเกอร์ (Zunker / 1989 : 72) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานคือ

1. ลักษณะงาน ความไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมของงาน งานที่ต้องทำด้วยความรวดเร็ว
2. ตัวงาน ปริมาณงานมากเกินไป รู้สึกว่างานนั้นไม่น่าสนใจ
3. การทำงานเป็นผลัด
4. ผลตอบแทนไม่เพียงพอ
5. บทบาทไม่ชัดเจน
6. งานที่ไม่มั่นคง ความก้าวหน้าไม่ชัดเจน
7. ผู้ร่วมงานไม่ได้ประสานและร่วมมือกันเป็นอย่างดี

8. บรรยากาศขององค์กร ต่างคนต่างทำงาน

9. โครงสร้างขององค์กร มีลักษณะที่บงการ หรือปล่อยปละละเลย

เทย์เลอร์ (Taylor . 1986 : 171-172) กล่าวถึงปัญหาในการทำงานขององค์กร ได้แก่

1. ปัจจัยภายในลักษณะงานเอง ได้แก่ สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการออกแบบงาน การออกแบบสถานที่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับพนักงาน งานที่ต้องทำงานเป็นผลัด ทำให้รบกวนขบวนการสรีระวิทยาของพนักงาน งานที่หนักหรือมีความซับซ้อนของงานที่เกินความสามารถของผู้ทำงาน งานที่น่าเบื่อ จำเจ หรือไม่น่าสนใจ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพล้วนส่งผลให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย

2. บทบาทในในองค์กร ได้แก่ บทบาทไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท

3. ความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ ไม่ได้ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควร หรือไม่ทราบแนวทางการความก้าวหน้า

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดปัญหาในการทำงานได้ เนื่องจากการเกื้อหนุนและเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาทและการทำงานของบุคคล ซึ่งแสดงออกในรูปของความอึดอัด คับข้องใจในการทำงาน

5. โครงสร้างของบรรยากาศในหน่วยงาน ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆ การขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีแก่พนักงาน กฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดี มีปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจลดลง และ อัตราการลาออกโยกย้ายของบุคคลากรลดลงด้วย

เพาเวล และ เอนไรท์ (Powell and Enright. 1990 : 7-10) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่

1.1 ความสำคัญของเหตุการณ์ในชีวิต ได้แก่ การหย่าร้าง การตั้งครรภ์ เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากกลุ่มผู้ร่วมงาน ครอบครัว และชุมชน

1.3 สภาพของงาน ได้แก่ งานหนักเกินไป หรือน้อยเกินไป บทบาทที่ไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน การเปลี่ยนงาน

1.4 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสง เสียง อุณหภูมิ

2. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A อารมณ์ ประสิทธิภาพและความต้องการ

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน

1.2.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

บราวน์ และโมเกอร์ (นิรนนท์ เอื้อทวีทรัพย์. 2539 : 3 อ้างอิงมาจาก Brown and Moberg. 1980) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีปัญหาในการทำงานมีความรู้สึกวิตกกังวล สภาวะทางร่างกาย และจิตใจ จะขาดความสมดุลย์จะเกิดผลกระทบต่อความสามารถในการทำงาน คือ ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย มีอารมณ์อ่อนไหว ขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำ และถ้าเกิดความวิตกกังวลเป็นระยะเวลานาน จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ทำ มีความสนใจและเอาใจใส่ในงานน้อยลง

เวสต์ (West. 1987) ศึกษาว่าการพัฒนาบทบาทได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ที่เป็นปัญหาในการทำงานได้อย่างไร โดยตัวแปรอิสระซึ่งหมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน มีถึง 30 ปัจจัย อาทิ เพศ อายุ ตำแหน่ง ขนาดองค์กร ความต้องการเจริญก้าวหน้า ความมีอิสระ การมีอำนาจเหนือ ความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานจำนวน 4,000 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่เป็นลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดหรือความวิตกกังวลก็มีผลต่อการทำงาน 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาบทบาทอันดับต้นๆ ได้แก่ ความมีอิสระความต้องการความเจริญก้าวหน้า

1.2.2. งานวิจัยในประเทศ

ยนต์ ชุ่มจิต (2520:39-40) ได้ศึกษาสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาต่อการทำงานอันมีผลต่อสุขภาพจิตของครู อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 5 พบว่า สภาพปัญหาที่ทำให้ครูอาจารย์ หนักใจหรือไม่สบายใจเรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหาคือ อาจารย์บางคนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ครูอาจารย์ชอบแบ่งกลุ่ม ครูอาจารย์บางคนชอบแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกัน ระเบียบวินัยบางอย่างหละหลวม ครูอาจารย์ประจำชั้นมีงานที่ต้องทำมากกว่าครูพิเศษ

นวลอนงค์ ศรีวัชรรัตน์ (2534:95) กล่าวว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีปัญหาในการทำงานมากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี และ 11 ปี ตามลำดับจากการศึกษาปัญหาการทำงานด้านความท้อแท้ของพยาบาลในสังกัดสภาวิชาชีพ

สะอาด วงศ์อนันต์นนท์ (ฉัตรกมล ออกกิจวัตร.2546:38;อ้างอิงจาก สะอาด วงศ์อนันต์นนท์:2538:45) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสพการณ์ในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ผลพบว่า อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ผลย้อนกลับของงาน ความรู้สึกว่ามี

ความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความยืดหยุ่นในองค์กร แต่ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางลบกับความยืดหยุ่นผูกพันกับองค์กร

ดุชนี ทศนาจันทธานี (2539:16) ได้ศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 157 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน ผลการศึกษาพบว่า อายุ สภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน บุคลิกภาพ บรรยากาศในการปฏิบัติงานโดยรวม บรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งก่อให้เกิดอาการทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าหากมีปัญหาในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและยังส่งผลกระทบต่อองค์กรอีกด้วย

2.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเพศ

กาญจนา ควรสุมภา (2516 : 19; อ้างอิงมาจาก Jones. 1954) กล่าวว่า สังคมมิได้มุ่งหวังให้เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมเหมือนกัน ดังนั้นการอบรมบุคคลแต่ละเพศจึงแตกต่างกัน เนื่องจากการยอมรับ หรือการปฏิเสธจากสังคม จะมีความหมายต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และสังคมมักจะเข้มงวดกับพฤติกรรมของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ด้วยเหตุนี้อาจทำให้เพศชายมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งเป็นปัญหาในการทำงาน และในสังคมมากกว่าเพศหญิง

ชนนุช บุญสิทธิ์ (2541 ; 29) กล่าวว่า เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้าน เช่น สภาพทางสรีระ การถูกอบรมสั่งสอนจากพ่อแม่ การปฏิบัติที่ได้รับจากสังคมรอบข้าง ทำให้ตัวแปรเพศมีอิทธิพลต่อลักษณะการแสดงออก ศักยภาพและพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ทั้งชีวิตส่วนตัว และการทำงาน

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่าเพศส่งผลกระทบต่อปัญหาในการทำงานโดยเฉพาะเพศหญิงซึ่งจะมีความกดดันจากวัฒนธรรมและการเลี้ยงดูแตกต่างจากเพศชายซึ่งในปัจจุบันการทำงานมีการแข่งขันสูง ทำให้เพศหญิงมีอุปสรรคและปัญหาในการทำงานมากกว่าเพศชาย

2.1.2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอายุ

วูห์วิลล์ (Wohwill, 1970:49-50) กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดวิวัฒนาการบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นและปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันตามประสบการณ์ที่สะสม อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ได้

ประพาพรัตน์ บุรีรัตน์. (2535:69) กล่าวว่า ในผู้ใหญ่วัยกลางคน เป็นช่วงของการเกิดปัญหามากกว่าบุคคลวัยอื่น จากการไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวัง การขาดเงินทอง จ้างจ่าย ความด้อยในเกียรติยศ ความรับผิดชอบในงานและครอบครัว รวมทั้งการแสวงหาโอกาสแห่งความสำเร็จในชีวิต ล้วนส่งผลต่อวัยผู้ใหญ่ตอนต้นจึงมักเกิดปัญหาได้

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าอายุเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาวิเคราะห์และอธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์และความรับผิดชอบในการทำงานได้

2.1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

โชติ เกิดบัณฑิต (2539 : 81 – 82) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มี เพศ ระดับการศึกษา อายุ และสถานภาพต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันในด้านปัญหาในการทำงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีอายุมากกว่า และมีสถานภาพโสด

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สถานภาพสมรสส่งผลต่อปัญหาในการทำงาน โดยเพศหญิงมักมีปัญหาเกิดจากภาระการเลี้ยงดูบุตร ทำให้เกิดความสามารถในการทำงานลดลง

2.1.4 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

กูสกี และคนอื่น ๆ (มณฑนา มานะประสพสุข.2546 : 24; อ้างอิงจาก Guskay and other.n.d.) กล่าวว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลทางลบต่อองค์กร โดยให้เหตุผลว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีความขัดสนในอาชีพ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมมีความปรารถนาในคุณค่าของงานสูง ซึ่งยากที่องค์กรจะตอบสนองได้อย่างเพียงพอ ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีความมั่นใจว่าจะหางานใหม่ได้ไม่ยากนัก ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลอาจประสบปัญหาในการทำงานได้ หากบุคคลนั้นมีระดับการศึกษาที่ต่ำ เพราะหางานทำได้ยาก

คอร์แมน (Korman.1971:163) กล่าวว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะตั้งมาตรฐานตนเองไว้สูงเพราะเอาตนเองไปอ้างอิงกับกลุ่มที่มีการศึกษาสูงเช่นตน เมื่อมีการตั้งมาตรฐานสูง จึงมีความต้องการสูง จึงมีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานได้

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าระดับการศึกษามีผลต่อปัญหาในการทำงาน เนื่องจากระดับการศึกษาเป็นตัวกำหนดระดับมาตรฐานของงานที่ทำ โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะตั้งมาตรฐานในการทำงานไว้สูง ซึ่งยากที่องค์กรจะตอบสนองได้ และผู้มีการศึกษาสูงมีความมั่นใจว่าจะสามารถหางานทำใหม่ได้ไม่ยาก ทำให้หากงานที่ทำไม่เป็นที่ต้องการของตนแล้วก็จะมีการเปลี่ยนงานใหม่

2.1.5 เอกสารเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532:67) กล่าวว่า ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นแตกต่างกันไป บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ความเชื่อของบุคคลนั้น

จาคอบสัน. (ปัญญพร โรจน์เจริญ. 2545:15; อ้างอิงจาก Jacobson. 1983) กล่าวว่า ผู้ที่จบการศึกษาใหม่มักมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความคาดหวังในการปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดแนวทางในการปรับตัวตามบทบาทวิชาชีพและระบบราชการต้องประสบกับสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งระหว่างความมุ่งหวังของอาชีพกับความมุ่งหวังของสถาบัน จึงทำให้ไม่สามารถปรับตัว และเกิดปัญหาและความคับข้องใจได้

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานหมายถึงการเรียนรู้ตามภาระหน้าที่ และเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติ

2.1.6 เอกสารเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

อีริคสัน (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 42 ; อ้างอิงจาก Erikson.1959 : 88 – 94) เชื่อว่าการพัฒนาบุคลิกภาพของมนุษย์นั้น มิได้หยุดอยู่แค่วัยเด็ก แต่จะมีการพัฒนาลักษณะต่างๆ ของบุคลิกภาพอย่างเป็นลำดับ ตลอดชีวิตของบุคคลแต่ละบุคคล

มูส และ มูส (จรรยา เกษศรีสังข์ . 2537 : 106 ; อ้างอิงจาก Moos and Moos 1968 : 1 – 2) กล่าวว่า บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล บรรยายภาศในครอบครัว มีความสัมพันธ์กัน เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพก้าวร้าว มีความขัดแย้งในใจ มักจะมาจากครอบครัวที่ปฏิเสธไม่ยอมรับบุตรหรือธิดา ครอบครัวที่ปล่อยปละละเลยบุตรมากเกินไป หรือครอบครัวที่ควบคุมบุตรธิดามากเกินไปทำให้บุตรหรือธิดาที่เป็นสมาชิกของครอบครัวนั้นมึวิธีการเผชิญปัญหาที่ไม่เหมาะสมเช่น มักจะแสดงอารมณ์โกรธ สู้โดยไม่มีเหตุผล หรือบางครั้งอาจจะใช้วิธีการหลีกเลี่ยงในการเผชิญปัญหา ส่วนครอบครัวที่มีบรรยากาศของความรักเอื้ออาทร ให้ความอบอุ่น ให้ความสนใจ เอาใจใส่ดูแลบุตรธิดา สมาชิกของครอบครัวนั้นก็มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าแสดงออก มีเหตุผล มีความสามารถในการตัดสินใจ พิจารณา ข้อดี -

ข้อเสีย ก่อนลงมือกระทำหรือตัดสินใจ ซึ่งผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพดังกล่าวและอยู่ในครอบครัวที่อบอุ่น ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบสู้โดยคำนึงถึงเหตุผลประกอบ

อนาสตาซี (Anastasi. 1968:111) กล่าวว่า บุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อม พันธุกรรมเดียวกันแต่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกันอาจก่อให้เกิดบุคลิกภาพต่างกัน หรือแม้แต่สภาพแวดล้อมและพันธุกรรมเดียวกันก็อาจทำให้เกิดบุคลิกภาพต่างกันได้ นอกจากนี้ ฮิลการ์ด และแอทกินสัน (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ 2530:41 ; อ้างอิงมาจาก Hilgard and Atkinson. 1967:462) กล่าวว่า บุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะรวมของบุคคล และวิธีการแสดงออกของพฤติกรรมของเขา ส่วนอัลพอร์ต (Alport. 1967: 28) ได้อธิบายว่าบุคลิกภาพเป็นระบบการเคลื่อนไหวของอินทรีย์ที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลและเป็นตัวกำหนดลักษณะนิสัย(Traits)ประจำตัวของบุคคลนั้นทั้งหมด

ลักษณะของบุคลิกภาพเอ และ บี นั้น ฟรีแมนและโรสแมน(Friedman and Roseman. 1974 : 164) ได้สรุปลักษณะของบุคลิกภาพเอและบีได้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบเอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลายไม่รีบร้อน ก้าวร้าวมีลักษณะเรื้อรัง ง่าย ง่าย ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน และไม่ชอบการทำงานในเวลาเร่งด่วน

บุคลิกภาพแบบบี (Type B Behavior Patter Personality) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีผ่อนคลาย ไม่รีบร้อนและไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเฉื่อยๆ เหนื่อย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน และไม่ชอบการทำงานในเวลาอันรีบด่วน

เสนห์ ศรีสุวรรณ (2533 : 81-86) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพที่ดีมีเสน่ห์เกิดจากภายนอก ได้แก่ รูปร่างหน้าตาดีมีสง่าราศี มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะและกาลสมัย และมีอากัปภิกิริยาที่เหมาะสมเป็นไปตามธรรมชาติ ส่วนการสร้างเสน่ห์เกิดจากภายใน ก็คือมีความจำเอนยำมีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เห็นแก่ตัว มีความจริงใจและมีไหวพริบปฏิภาณดี

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพจะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อบุคลิกภาพประกอบด้วย พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งประสบการณ์ต่างๆ ที่แต่ละบุคคลได้รับ

2.1.7.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานนั้น ได้รับความสนใจที่จะศึกษาอย่างกว้างขวางและผู้มีนิยามความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าพอสรุปได้ดังนี้

สเตอร์ส และเซเลย์ (สมนึก มีแสง. 2530 : 9 : อ้างอิงมาจาก Strauss and Sayles. 1960 : 119 – 121) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เขาจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

มอร์ส (ฉายา บุญเฉลิม. 2533 : 17 ; อ้างอิงมาจาก Morse" 1958 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของพนักงานให้ลดน้อยลง เพราะความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับความตอบสนองความตึงเครียดก็น้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้

โยเดอร์ และคนอื่นๆ (อนุสิทธิ์ เพชรสัมฤทธิ์. 2537 : 12 : อ้างอิงมาจาก Yoder and others. 1958 : 6) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน องค์การบุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจและสนองความต้องการของเขา

กูต (Good. 1973 : 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น

สมยศ นาวิการ (2533 : 221) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจงานคือความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่ามีความพึงพอใจในการทำงานสูงโดยทั่วไปเราจะหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่บุคคลต่าง ๆ กล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน(Job Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันต่างๆ ในการทำงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานในทางบวก จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่มีต่อการทำงานทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ขาดความ

รับผิดชอบในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2.1.8. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 289) กล่าวว่า ถ้าที่ทำงานหรือสภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงาน สามารถที่จะอำนวยความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยแก่บุคลากรในหน่วยงานได้มากเพียงใดก็ช่วยลดความกังวลใจเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจได้มากเพียงนั้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านบรรยากาศของหน่วยงานซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคลากรในองค์การที่มีต่อคนและสิ่งแวดล้อมในองค์การ เมื่อหน่วยงานมีบรรยากาศที่ดีแล้วจะส่งผลให้คนในหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความรัก ความผูกพันกับหน่วยงาน มีความอบอุ่น ภูมิใจที่ได้อยู่หรือได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในหน่วยงานนั้น สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 191 – 292) ได้กล่าวว่าจะต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ หลายประการ เช่น

1. การจัดให้มีอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างพร้อมเพรียงในการทำงาน
2. การป้องกันอันตรายจากเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ในการทำงาน
3. การจัดเกี่ยวกับสถานที่ที่ทำงาน
4. อุณหภูมิในสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
5. แสงสว่างในที่ทำงานอย่างพอเหมาะ
6. ที่ทำงานปราศจากเสียงรบกวน
7. มีสุขภาพดีในสถานที่ทำงานไว้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

เมธี ปิณฑานนท์ (2528 ; 119) ได้กล่าวถึง การกำหนดลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกว่า ผู้ใช้เป็นผู้กำหนด โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม ต้องพัฒนาถึงการใช้ประโยชน์ความสวยงาม และงบประมาณที่ใช้จ่ายด้วย

สตัลท์ (วรรณภา ณ สงขลา. 2530 : 18; อ้างอิงมาจาก Stahl. 1956 : 386) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความกระทบกระเทือนต่อสุขภาพทางร่างกายหรือวัตถุ (Physical Working Condition) อันครอบคลุมไปถึงชั่วโมงการทำงาน การหยุดพักผ่อน ลักษณะของงาน สุขภาพอนามัย ความปลอดภัย รวมทั้งสุขภาพจิต และสภาพแวดล้อมที่มีความกระทบกระเทือนต่อการสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Well-Being) ของผู้ทำงาน อันครอบคลุมถึงการสังสรรค์กับผู้ร่วมงาน การกีฬา การสนทนา การร้องเรียน เงินเดือนหรือรายได้ เพราะถ้าสิ่งเหล่านี้ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในสถานที่เหมาะสมย่อมเป็นการจูงใจคนให้ทำงานได้นาน

โบลเนอร์ (ลิจิตร แฉั่วสกุล. 2534 : 26 ; อ้างอิงมาจาก Bleauner. 1964 : 225 - 227) กล่าวว่า องค์การควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกแปลกแยก (Alienation ความไม่พึงพอใจและความเบื่อหน่าย ซึ่ง ได้ชี้ให้เห็นถึงอาการของความแปลกแยกที่เกิดจากบรรยากาศที่ไม่ดีในองค์การว่าหมายถึง ลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. ความรู้สึกที่ไร้อำนาจ (Powerlessness) บุคคลในองค์การมีความรู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถที่จะสร้างผลกระทบต่อกฎเกณฑ์และนโยบาย เจื่อนใจของการทำงานและกระบวนการปฏิบัติงาน
2. ความรู้สึกไร้ความหมาย (Meaningless) บุคคลรู้สึกว่าตนไม่มีความสำเร็จในการสร้างสรรค์ผลงานที่ได้รับมา
3. ความรู้สึกว่าเหวห่างกลุ่มไม่ได้ (Isolation) มีความรู้สึกต้องการแยกตัวเองออกจากเพื่อนร่วมงานหรือการเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ
4. ความรู้สึกท้อใจ (Self-Estrangement) เป็นความรู้สึกที่เกิดความเบื่อหน่าย และไม่ต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงาน

✓ ลิทวิน และสตริงเกอร์ (กนกวรรณ ร่วมไทย. 2530 : 21 ; อ้างอิงมาจาก Litwin and Stringer. 1968 : 369 - 370) ได้เสนอว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 4 รูปแบบด้วยกัน กล่าวคือ

1. สภาพแวดล้อมที่เน้นย้ำการใช้อำนาจ ซึ่งมีลักษณะดังนี้
 - 1.1 รวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา
 - 1.2 ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด

สภาพแวดล้อมที่เน้นย้ำการใช้อำนาจเช่นนี้ มีผลทำให้ผลผลิตในการทำงานลดลง ขวัญและความพอใจในการทำงานมีอัตราต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้ ยังมีผลให้ผู้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติลบต่อกลุ่มคนในองค์การด้วย

2. สภาพแวดล้อมที่เน้นความเป็นกันเอง ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง มีทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน แต่มีข้อเสียที่ว่า ความคิดริเริ่มในการทำงานจะมีปานกลาง มักจะทำแต่งาน ประจำโดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการทำงานอยู่ในอัตราต่ำ

3. สภาพแวดล้อมที่เน้นความสำเร็จในการทำงาน สภาพแวดล้อมเช่นนี้จะถือเอาว่า เป้าหมายของหน่วยงานเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์

4. สภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะดังนี้
 - 4.1 มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิด
 - 4.2 มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
 - 4.3 มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ

พอร์เตอร์ และสเติร์ (Porter and Steer. 1983 : 364) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะสภาพแวดล้อมจะมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ นอกจากนี้ ยังกล่าวว่า การวิเคราะห์บทบาทของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งมีต่อการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลขององค์การจะไม่สมบูรณ์หากไม่มีการพิจารณาลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) ซึ่งเป็นลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์การ และมีผลต่อพฤติกรรม (ภรณ์ กิริติบุตร มหานนท์.2529 : 25)

มอนดี้ (มาลินี แซ่เตื่อง.2534 : 21; อ้างอิงมาจาก Mondy.1989 :53-55) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยบรรยากาศในการทำงาน ความมีอิสระ ความผูกพัน การมีส่วนร่วม และสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย วิธีการส่งเสริมการทำงานและลดความคับข้องใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยการสนองตอบต่อความต้องการดังกล่าว ดังนั้นแนวทางการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่จึงมุ่งไปที่การจัดสภาพแวดล้อมภายใต้เงื่อนไขที่คนจะทำงานได้อย่างมีความสุขและประสิทธิภาพ รวมทั้งอุทิศร่างกาย แรงใจให้องค์การประสบความสำเร็จ

จากคำนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ พอจะสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และที่มนุษย์สร้างขึ้นรวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่จะส่งผลต่อการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญต่อพนักงานเช่นนี้ มีผลต่อองค์การในแง่ที่ว่าลดอัตราการเข้าออกจางาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งยังช่วยลดปัญหาในการทำงานด้วย

2.1.9. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

วัชรီ ดันติคชาภรณ์ (2545:21) กล่าวว่า ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวว่า หมายถึง ความรับผิดชอบด้านการเงิน หรือการเลี้ยงดูของบุคคลที่มีต่อบุตร บิดา มารดา ญาติพี่น้อง รวมทั้งบุคคลอื่นๆด้วย ส่วนใหญ่ลักษณะครอบครัวของคนไทยจะเป็นแบบพึ่งพาอาศัยกัน

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่าภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตและลักษณะของครอบครัวจำเป็นต้องเลี้ยงดูและรับผิดชอบต่อการเงิน ซึ่งมีผลต่อการทำงานและความสามารถในการรับภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว

2.1.10. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จนั้น มิใช่เกิดความสามารถของผู้บริหารแต่เพียงผู้เดียว แต่เป็นผลมาจากเพื่อนร่วมงานภายใต้การนำ ของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ได้ความร่วมมือด้วยดี จากผู้บังคับบัญชานั้น ผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องพยายามใช้อำนาจภายใน เช่น ความเชื่อถือศรัทธาที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชามากกว่าอำนาจภายนอก การสั่งงานก็เป็นเรื่องการสร้าง ความเข้าใจร่วมกันที่จะทำงานมากกว่าที่จะเป็นการกำหนดภาระหน้าที่ให้ทำโดยไม่ต้องออกความคิดเห็นโต้แย้งแต่ประการใด การบังคับบัญชาในโรงเรียน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ควรเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ดูแลทุกข์สุขของ ผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะที่เดียวกันก็สร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่ การที่จะทำได้เช่นนี้ ผู้บังคับบัญชาคงจะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรู้จักสร้างน้ำใจในการทำงาน และการรู้จักสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2532.)

สุพัฒนา เตชะติวงศ์ ณ อยุธยา (2539:30-32) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถจัดการที่เกี่ยวกับบุคคลและมีความสามารถในการจัดสภาพแวดล้อม ได้แก่ เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการทำงานที่ดี เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบายควรให้บุคลากรมีส่วนร่วม มีการนำข้อมูลจากสภาพจริงมากำหนดนโยบายการมอบหมายงานมีความชัดเจนและเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถ เมื่อมอบหมายงานแล้วควรติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือ ยกย่อง ชมเชยเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในส่วนของผู้บังคับบัญชาควรต้องพัฒนาตนเองให้มีความทันสมัยสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาตนเองให้เป็นคนทันสมัยได้โดย การศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน กับผู้บังคับบัญชา หมายถึงสัมพันธภาพที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน รู้ที่จะบังคับบัญชา บริหารงาน และมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.1.11. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2527:206) กล่าวถึงบทบาทของผู้ร่วมงานว่า เพื่อนร่วมงานควรสร้างบรรยากาศในการทำงานฉันท์พี่น้อง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยเหลือ การปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ใฝ่ถามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน พุดจากันด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จด้วยดี

วิจิตร อาวะกุล (2528 : 297 - 298) ได้เสนอแนะหลักในการปฏิบัติ และฝึกหัดตนให้เข้ากับผู้อื่นได้ และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุขได้ดังนี้

1. สร้างความรักในงานอาชีพที่ตนปฏิบัติอยู่ ให้เป็นผู้มีจิตใจรักการงานสนใจเอาจริง เอาจัง
2. ศึกษา เข้าใจ ตั้งใจ และยอมรับนโยบาย ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน อย่าฝ่าฝืน หรือหลีกเลี่ยง หัดเป็นผู้มีระเบียบวินัย และปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ
3. รู้จักเป็นผู้นำที่ดี และผู้ตามที่ดี
4. เป็นคนตรงต่อเวลาทั้งการนัดหมายและเวลาทำงาน มีความพร้อมเพียงในการทำงานต่าง ๆ ไม่เอาไรต์เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน
5. พยายามเป็นผู้มีเหตุผล ใจกว้าง รู้จักเคารพและฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องอื่นมาเกี่ยวข้องกับงาน มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน เสียบ่าง
6. ไม่เคร่งเครียด เคร่งครัด ในการทำงานจนมากเกินไป ควรมีการยืดหยุ่น แต่ไม่ควรหย่อนยานในเรื่องระเบียบ และหลักเกณฑ์เกินจนไม่มีเหตุผล
7. สามารถควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรม ไม่ให้มีลักษณะฉุนเฉียว โกรธง่าย ห้วนไหว ต่ออารมณ์ เหตุการณ์ หนักแน่น อดทน รู้จักรักษาสภาพของร่างกาย และจิตใจสมบูรณ์ แข็งแรง
8. พยายามเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มองผู้คนในแง่ดีเสมอ ไม่ยกตนข่มท่าน เคารพสิทธิและให้เกียรติ ยกย่องนับถือ ชมเชยผู้อื่นเสียบ้าง
9. มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน สร้างบรรยากาศในการสนทนาให้เป็นไปในทางที่ดี รู้จักประมาณตนเอง มีอัธยาศัยไมเย่อหยิ่ง ถือตัวถือยศถือศักดิ์จนเกินไป ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ขัดต่อศีลธรรม และวัฒนธรรม
10. มีความร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน อารมณ์ดีในการทำงาน
11. มีความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้รักการประนีประนอมกับผู้อื่น
12. มีความมานะบากบั่น พยายามในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค หมั่นหาความรู้เพิ่มเติม รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รับผิดชอบในการทำงาน
13. หลีกเลี่ยงการนินทา การพุดคุยที่ไร้ประโยชน์ หลีกเลี่ยงการก่อศัตรูกับเพื่อนร่วมงาน
14. พุดจาปราศรัย ให้สุภาพเรียบร้อย

อาร์ เพชรผุด (2530:11) กล่าวถึงสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานว่า ไม่ว่าบุคคลจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด ถ้าปราศจากความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานการทำงานก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นกำลังสำคัญที่จะต้องให้ความสนใจ การเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็น หากเพื่อนร่วมงานมีความรู้ความสามารถ

เข้าใจเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับเรา เกิดกำลังใจอยากทำงานให้กับหน่วยงานก้าวหน้าต่อไป แต่ในทางกลับกัน หากเราร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าใจกันจะมีความรู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากจะทำงาน

จะเห็นได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศในการทำงานดังที่กล่าวมา ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงานของพนักงาน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.2.1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ

2.2.1.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

วิลเลียม (Williams. 1993 : 3674) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเพศกับการทำงาน พบว่า เพศที่ต่างกันมีการทำงานต่างกัน

2.2.1.2 งานวิจัยในประเทศ

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 2) ศึกษาปัญหาพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าครูเพศชาย ครูที่มีอายุน้อย (ต่ำกว่า 40 ปี) ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) มีพฤติกรรมการทำงานระดับต่ำ

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าเพศที่ต่างกันมีความแตกต่างและการทำงานที่แตกต่างโดยพฤติกรรมระดับการทำงานขึ้นอยู่กับเพศเป็นปัจจัยสำคัญ

2.2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

2.2.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

แมสแลช (Maslach. 1986 : 60) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตกว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้น ทำให้ลดปัญหาในการทำงานเนื่องจากสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยและมักมีฐานะเป็นปีกแผ่นมั่นคงทางด้านการเงิน และการทำงาน

2.2.2.2 งานวิจัยในประเทศ

อรุณ ศรีวรรณชาติ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอายุกับการทำงาน โดยศึกษาจากกลุ่มพนักงาน จำนวน 225 คน ที่มีอายุมาก (45 ปีขึ้นไป) พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุมากมีการทำงานทางด้านการบริหารที่สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย (ต่ำกว่า 45 ปี)

เจริญ ขวัญสำราญ (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาในการทำงานด้านการบริหาร พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและมีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความสามารถ

ในการทำงานสูงกว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและอายุต่ำกว่า 40 ปี

ศักดิ์ชัย หิรัญทวี (2532:2) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของครูในกรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำและ โพลาร์ด (Pollard. 1992 : 90) ศึกษาถึงพนักงานมีอายุสูงกว่า 30 ปี มีการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่อายุต่ำกว่า 30 ปี

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าอายุมีอิทธิพลต่อการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งผู้ที่มีอายุมากกว่ามักจะมียุติภาวะทางอารมณ์สูงและมีความสุขุมรอบคอบทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อยลงได้

2.2.3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

2.2.3.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

ไวท์ และ คูเปอร์ (White and Cooper. 1994) ได้ทำการศึกษากับพนักงานชายหญิง พบว่าการมีสถานภาพที่แต่งงานและการมีลูกจะเป็นตัวขัดขวางความสำเร็จในอาชีพของผู้หญิง ในขณะที่ผู้ชายที่มีแต่งงานและมีลูกกลับเป็นการส่งเสริมต่อความสำเร็จในอาชีพ เนื่องจากถูกมองว่ามีความมั่นคงและวุฒิภาวะ

2.2.3.2 งานวิจัยในประเทศ

อารี จริยานุรักษ์กุล (2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องสถานภาพและบทบาททางวิชาชีพของแพทย์สตรีในสังคมไทยปัจจุบัน : ในทัศนะของแพทย์สตรี พบว่าการที่แพทย์สตรีไทยที่แต่งงานแล้วไม่มีผลต่อการประกอบวิชาชีพและความสำเร็จในหน้าที่การงานของแพทย์สตรีไทย

สุวิทย์ แสนสุข (2544 : 100) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด เนื่องจากพนักงานที่สมรสแล้ว มีการตั้งจุดมุ่งหมายร่วมระหว่างคู่สมรสว่าสิ่งใดมีค่าสำหรับครอบครัว

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าสถานภาพสมรสมีบทบาทต่อสังคมและยังเป็นข้อบ่งชี้ถึงสถานภาพทำให้มีผลต่อการทำงานและความสำเร็จในอาชีพ

2.2.4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

2.2.4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

กุกกี และคนอื่น ๆ (นางมณฑนา มานะประสพสุข. 2546:24: อ้างอิงจาก Gusk and otgers.n.d) ศึกษาเรื่องการทำงานในองค์กร พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีความขัดสนใจอาชีพต้องอยู่ที่องค์กรนั้นต่อไป และเมื่ออยู่นานขึ้นจะผูกพันกับองค์กร ส่วนผู้ที่ระดับการศึกษาสูงย่อมมีความปรารถนาในคุณค่างานสูง ซึ่งยากที่องค์กรจะตอบสนองได้อย่าง

เพียงพอ ผู้ที่มีการศึกษาสูงจึงมั่นใจว่าจะสามารถหางานใหม่ทำได้ไม่ยาก และการศึกษาเป็นตัวแทนที่จะก้าวขึ้นไปในตำแหน่งสูง ๆ

2.2.4.2 งานวิจัยในประเทศ

สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2525 : 50-53) พบว่าข้าราชการที่มีวุฒิปริญญาเอกมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ส่วนข้าราชการในวุฒการศึกษาอื่นมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นระดับการศึกษาส่งผลต่อปัญหาในการทำงานและประสิทธิภาพของบุคคลนั้นๆ เนื่องจากหากการทำงานมีบุคคลที่มีความรู้และทักษะในการทำงานน้อยอาจเกิดผลเสียหลายต่อองค์กรได้ และผู้ที่มีระดับการศึกษาปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรเดิมทำให้ไม่ต้องการที่จะออกจากองค์กรซึ่งเป็นผลให้การทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้น และปัญหาในการทำงานเกิดขึ้นน้อยลง

2.2.5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องประสบการณ์การทำงาน

2.2.5.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

ฮอลล์ และชไนเดอร์ (Hall and Schneider. 1972:340-350) ศึกษาพนักงานในองค์กรพบว่าผู้ที่ทำงานมานานจะมีความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อองค์กร ปัญหาในการทำงานก็จะน้อยลง

2.2.5.2. งานวิจัยในประเทศ

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2543 :55) ทำการวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์สูง และประสบการณ์ต่ำมีคะแนนพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำ

จากเอกสารงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อปัญหาในการทำงาน โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมากมีผลในการปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย

2.2.6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.2.6.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

เคลลี และฮุสตัน (อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล. 2535 : 19 ; อ้างอิงมาจาก Kelly and Houston, 1985) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงที่ทำงานนอกบ้าน พบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับสถานภาพทางอาชีพสูงกว่าหญิงทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบบี และจากการศึกษา

โดยใช้ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะการทำงานพบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า มีปริมาณงานที่ทำมากกว่า มีแนวโน้มว่าจะมีชั่วโมงการทำงานต่ออาทิตย์มากกว่า และมีความสับสนใจบทบาทการทำงาน ความตึงเครียดในการทำงานและต้องการประสบการณ์การทำงานมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบบี

สตรูบ และโบลันด์ (Strube and Boland, 1986) ได้ทำการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาการรับรู้สาเหตุของการกระทำและความเพียรในการทำงานของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวินิจฉัยความยากของงานกับความเพียรในการทำงานนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางลบ กล่าวคือ ถ้างานมีความยากมากขึ้นบุคคลจะมีความเพียรพยายามในการทำงานลดลง แต่จะมีความเพียรพยายามในงานที่มีความยากปานกลาง แต่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี นั้น ความเชื่อถือในความสำเร็จและความล้มเหลวไม่ต่างกัน และความยากของงาน และความเพียรพยายามจะมีความสัมพันธ์กันทางบวก

2.2.6.2.งานวิจัยในประเทศ

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533 : 126 - 127) ได้ศึกษาตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในบัณฑิตศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน เป็นผู้มีพฤติกรรมการศึกษาต่อ จำนวน 120 คน และไม่มีพฤติกรรมศึกษาต่อ จำนวน 120 คน ตัวแปรที่ศึกษา คือ จิตลักษณะพื้นฐานของบุคคล และสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการศึกษาต่อ ในการศึกษาจิตลักษณะพื้นฐานนั้นศึกษาบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมการศึกษาต่อจะมีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มากกว่าผู้ที่ไม่มีความประพฤติการศึกษาต่อ โดยเฉพาะในกลุ่มคนโสด จะเห็นได้ชัดเจนกว่ากลุ่มคนที่มีการคบหาแล้ว และคนที่มีความบุคลิกภาพแบบเอ จะมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษามากกว่าคนที่มีความบุคลิกภาพ แบบบี

ชมพูนุช พงษ์ศิริ (2535 : 73 - 74) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 จำนวน 230 คน ตัวแปรที่ศึกษา คือ ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลบุคลิกแบบเอ และแบบบี ผลสัมฤทธิ์ทางเรียนและชั้นปี ซึ่งในส่วนของบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบีนั้น พบว่านักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีความวิตกกังวลสูงกว่าแบบบี

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าบุคลิกภาพมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตในสังคมมีความแตกต่างกันจากบุคลิกภาพแต่ละแบบโดยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในการทำงาน ความเพียรในการทำงานนั้น และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งการวิจัยพบว่ากลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีความเชื่อมั่นในความสำเร็จของงานมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี

2.2.7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.7.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

มาตาเฮรู (อาร์ริตัน หิรัญโต. 2531 : 58 ; อ้างอิงจาก Mataheru. 1985) ได้วิจัยเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ในอินโดนีเซีย ผลการวิจัยปรากฏว่า แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จของงานและเงินเดือน ส่วนแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ ได้แก่ สถานะของอาชีพ โอกาสก้าวหน้า และเงินเดือน ส่วนตัวแปรด้านชีวสังคมได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

กูดสัน (ผอบเชียร วงศ์ภักดี. 2537 : 25 ; อ้างอิงจาก Goodson. 1985) พบว่าตัวแปรด้านชีวสังคมไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อแรงจูงใจ ทั้งจากปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยต้าน ส่วนปัจจัยด้านความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุด

แอน (ผอบเชียร วงศ์ภักดี. 2537 : 27 ; อ้างอิงจาก Anne.1993) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบบัญชีเพื่อพิสูจน์รูปแบบการตัดสินใจ กับแรงจูงใจภายใน ตามทฤษฎีการประเมินผลการรู้คิด (Cognitive evaluation theory) และทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน และการปฏิบัติงาน โดยทดสอบสมมติฐานที่ว่า แรงจูงใจของผู้ตรวจสอบบัญชีมีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานในทางบวก

2.2.7.2. งานวิจัยในประเทศ

โชคดี รักทอง (2531:46) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทฤษฎีการจูงใจ สุขอนามัยของเฮิร์ชเบอร์ก ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างสังกัดสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง และสำนักเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 352 ราย จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก บุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และยังพบว่า กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรด้านความแตกต่างทางเพศ และอายุ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ชลิต พูลศิลป์ (2527:164-166) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมข้อมูล

จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 522 คน ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ข้าราชการครูชาย และข้าราชการครูหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจส่งผลต่อปัญหาในการทำงานหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานแล้วปัญหาในการทำงานก็จะไม่เกิดหรือเกิดขึ้นน้อย

2.2.8.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการระดมความคิดรอบด้านครอบครัว

2.2.8.1.งานวิจัยในต่างประเทศ

จากผลการวิจัยของรูบิน และแมคเนล (สมพศ ไชยกิจ. 2536 : 19 ; อ้างอิงจาก Rubin and Mcneil. 1981) พบว่าครอบครัวที่บิดามารดามีความภาคภูมิใจในตนเองสูง มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความยืดหยุ่น มีความมั่นใจตนเอง มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุตร โดยการแสดงการยอมรับในตัวเด็ก เน้นการใช้เหตุผล ให้ความรักความเอาใจใส่ กำหนดมาตรฐาน และขอบเขตการกระทำไว้กว้าง ๆ ไม่ใช่อำนาจขู่บังคับตลอดจนให้ความสนใจสิ่งต่าง ๆ อยู่แวดล้อมเด็ก เช่น เพื่อน กิจกรรมที่เด็กกระทำ สิ่งเหล่านี้จะทำให้เด็กมีแนวโน้มที่จะเป็นคนยืดหยุ่น มีอารมณ์มั่นคงไม่โลเล และมีความภาคภูมิใจในตนเอง ส่วนเซคาส และชวอลบ์ (Pinyuchon 1992 ; Cecas and Schwalbe. 1986) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบิดามารดา และความภาคภูมิใจในตนเองของวัยรุ่น โดยศึกษาจากครอบครัวที่ประกอบด้วยบิดามารดา และบุตรวัยรุ่นตอนปลาย จำนวน 128 ครอบครัว พบว่า การรับรู้ต่อพฤติกรรมของบิดามีผลต่อความภาคภูมิใจในตนเองของวัยรุ่นมากกว่าการรับรู้พฤติกรรมของมารดา และสัมพันธภาพระหว่างบุตรกับบิดามารดา มีผลต่อความภาคภูมิใจในตนเองของเพศชายมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้สมพศ ไชยกิจ (2536 : 99 - 100) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดนราธิวาส พบว่า นักเรียนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวที่ต่างกันมีความภาคภูมิใจในตนเองไม่แตกต่างกัน

2.2.8.2.งานวิจัยในประเทศ

จากผลการวิจัยของจรรววรรณ ศรีสว่าง (2542 : 71 - 72) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของครูระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ครูมีหน้าที่ดูแลสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับสุขภาพจิต แสดงว่าครูที่ต้องดูแลสมาชิกในครอบครัว มีแนวโน้มสุขภาพจิตดี ทั้งนี้เพราะการ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 157 คน เป็นเพศชาย 63 คน และเพศหญิง 94 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด แบ่งออกเป็น 8 ขั้นตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 8 แบบสอบถามปัญหาในการทำงาน

ดูแลสมาชิกในครอบครัว เช่น การดูแลพ่อแม่ บุตรธิดา หรือสามีภรรยา อันเป็นบุคคลใกล้ชิดและเป็นที่รัก ทำให้ครุมีความอบอุ่น มีสิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน สามารถระบายความทุกข์หรือปัญหาจากการทำงานได้ด้วย ส่งผลให้ครุมีสุขภาพจิตดี ส่วนครุที่มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวและค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว ค่าเช่าบ้าน หรือค่าเช่าซื้อบ้าน และค่าผ่อนรถ ไม่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต ทั้งนี้เพราะถ้าหากครุมีรายได้ดีเพียงพอกับค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ครุก็จะไม่เครียด มีความสุข แต่ถ้าครุมีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ครุก็จะมีอาการเครียด มีความทุกข์ ส่งผลให้ครุมีสุขภาพจิตไม่ดี

สรุปได้ว่าภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีผลต่อการทำงานเนื่องจากถ้าบุคคลมีความสุขในการมีภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวบุคคลนั้นก็จะมีสุขภาพจิตดี ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพด้วย

2.2.9.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน

2.2.9.1. งานวิจัยในต่างประเทศ

อาร์โนลด์ และคณะ (วิลเล พัวรักษา. 2541:47; อ้างอิงจาก Arnald, et. 1991) ได้ศึกษาสัมพันธระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับความเป็นบุคคลในการทำงานจะมีลักษณะดังนี้คือ น่าเชื่อถือมีความเคารพมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสร้างความอบอุ่นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน

2.2.9.2. งานวิจัยในประเทศ

อารมณ จินดาพันธ์ (2536:120) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู พบว่า เพื่อนร่วมงานเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีตัวหนึ่งของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน หมายความว่าถ้าเพื่อนร่วมงานที่ดีการเปลี่ยนงานจะลดลงแต่ถ้าเพื่อนร่วมงานไม่ดีการเปลี่ยนงานจะสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตการทำงานของบุคคลเป็นแหล่งที่ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้ หากบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานย่อมเกิดความสุขในการทำงาน ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความเครียด ขาดความร่วมมือ ทำให้งานขาดคุณภาพได้ในที่สุด

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญซึ่งพนักงานมีความคาดหวังที่จะเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ คอยให้คำปรึกษาเมื่อพนักงานมีปัญหา ทั้งในเวลาการทำงานและนอกเหนือจากเวลาการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทำให้องค์กรมีความก้าวหน้าได้ดีและปัญหาในการทำงานน้อยลง

2.2.10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2.2.10. งานวิจัยในต่างประเทศ

พอร์เตอร์ และสตีลส์ (Porter and Steers.1973:151-176) ได้ทำการสำรวจพนักงานในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์ และพนักงานขาย จากการสำรวจพบว่า ความไม่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อปัญหาในการทำงาน

เชลดอน (Sheldon. 1974:149) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรของกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ระดับปริญญาเอก พบว่าการเกี่ยวข้องทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

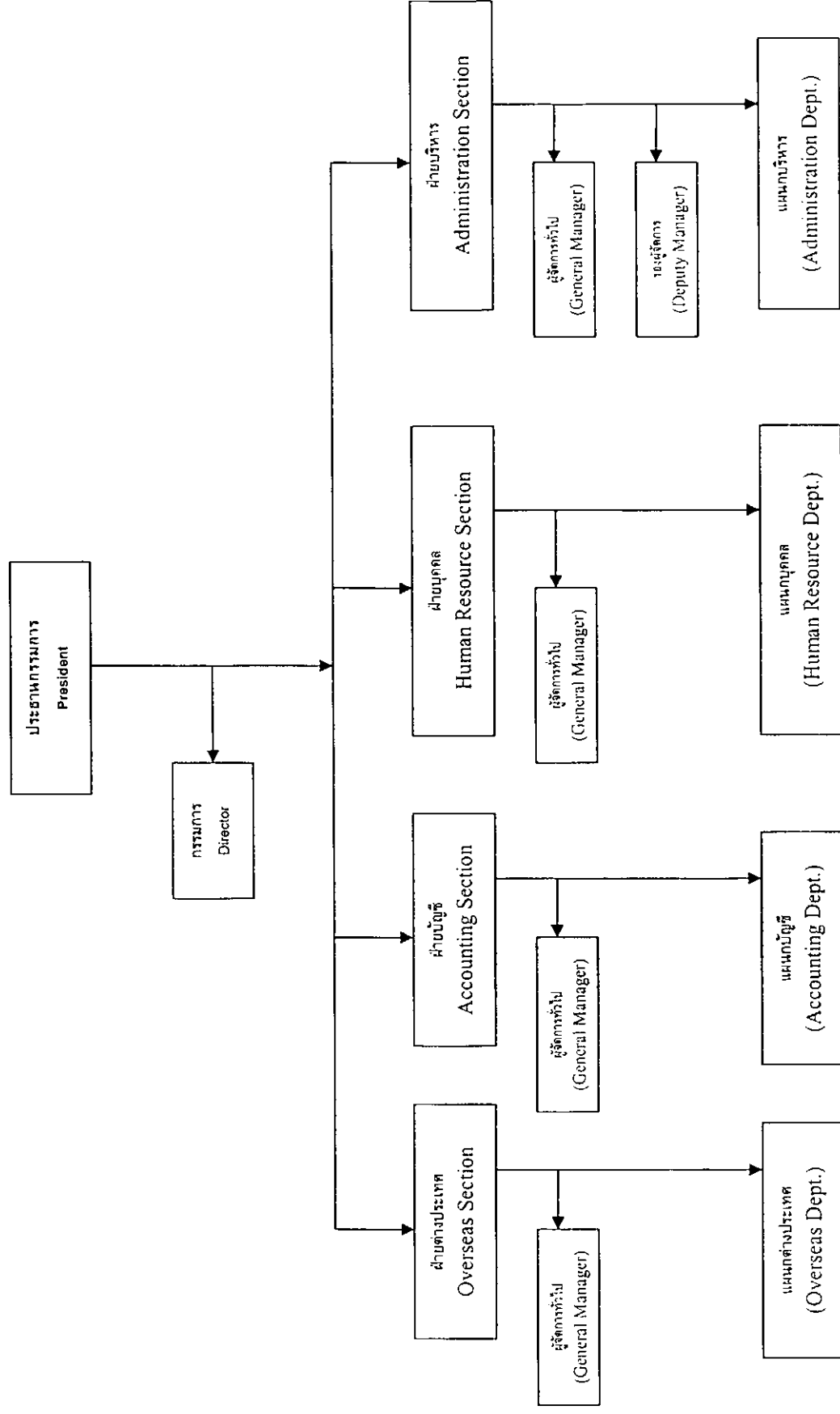
จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานมีความสำคัญต่อการทำงานถ้าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานดีก็จะเกิดปัญหาในการทำงานน้อยลง ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยสัมพันธภาพระหว่างกันจึงจะสำเร็จได้ด้วยดี

3.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท โซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด

ข้อมูลบริษัท:

บริษัท โซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด ได้เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2511 โดยมีอัตราส่วนการถือหุ้นคือ บริษัท นิซโซ อีวาย คอร์ปอเรชั่น จำนวน 308,037,250 บาท และ ส่วนของนาย คิโยชิ ยามากุชิ จำนวน 462,750 บาททุนจดทะเบียนเป็นจำนวน 308,500,000 บาท โดยสถานที่ตั้งอยู่ที่ 163 อาคาร ไทยสมุทร ชั้น 19 ถ.สุรวงศ์ แขวง สุริยวงศ์ เขต บางรัก กรุงเทพฯ 10500 ประกอบกิจการประเภท ธุรกิจนำเข้า-ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์อาหาร เครื่องจักร ผ้า และเคมีภัณฑ์ มีจำนวนพนักงาน 270 คน โดยมีประธานกรรมการเป็นผู้มีอำนาจสูงสุด แบ่งออกเป็นพนักงานฝ่ายต่างๆ ได้แก่ ฝ่ายต่างประเทศมีจำนวน 68 คน ฝ่ายบัญชีจำนวน 26 คน ฝ่ายบุคคลจำนวน 17 คน และฝ่ายบริหารจำนวน 157 คน ซึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ได้นำฝ่ายบริหารมาใช้เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จุดมุ่งหมายของบริษัทคือ เพื่อประสานงานขายและดำเนินการนำเข้า-ส่งออกสินค้าระหว่างไทยและญี่ปุ่น และในปัจจุบันบริษัทได้มีการค้าระหว่างประเทศต่างๆและมีพนักงานมากขึ้นเป็นลำดับทำให้องค์กรได้มีการแบ่งฝ่ายดำเนินงานดังนี้

ORGANIZATION CHART OF ZOJITSU (THAILAND) CO.,LTD.



ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ได้แก่ เพศ อายุ สภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงาน ได้แก่ ข้อมูลเรื่องเพศ อายุ สภาพสมรส ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เมื่ออ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงและเติมข้อความลงในช่องว่าง ซึ่งตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. เพศ () ชาย
 () หญิง
2. อายุปี
- 3.สถานภาพการสมรส
 () โสด
 () คู่
 () หม้าย หรือ หย่า หรือแยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี
5. ประสบการณ์ในการทำงาน..... ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

- 1.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
 - 1.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของอัจฉรา วงษ์พัฒนามงคล (2533) ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพของเจนกินส์ (JENKINS' ACTIVITY SURVEY)
 - 1.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1. และ 2.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รองศาสตราจารย์ เวรณี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อาจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์ ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้
 - 1.4 นำแบบสอบถามบุคลิกภาพจำนวน 20 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิทีส (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t- test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.179 - 6.062
 - 1.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 2.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8048
- ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน เมื่ออ่านข้อความนี้แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
(0)	ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้อง แข่งขันสูง					
(00)	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกระไร ถ้างานที่ข้าพเจ้า ปฏิบัติอยู่ดำเนินไป อย่างล่าช้า					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีเครื่องหมายทางบวก ข้อความที่มีเครื่องหมายทางลบ

	(คะแนน)	(คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล.2533:57-58)

ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยมีบุคลิกภาพแบบเอ

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยมีบุคลิกภาพแบบบี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของสุรศักดิ์ อัครอารีสุข (2544)

3.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 3.1 และ 3.2 โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รองศาสตราจารย์ เวชณี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ อาจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์ ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

3.4 นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 9 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขและไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิที (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.179 - 3.051

3.5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 5.4 โดยหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7476

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย $\checkmark$ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
(0)	ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายกับ งานที่เร่งด่วนตลอดทั้ง สัปดาห์					
(00)	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองประสบ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีเครื่องหมายทางบวก ข้อความที่มีเครื่องหมายทางลบ

	(คะแนน)	(คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-5.00 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.49 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2543)

4.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ

4.1. และ 4.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รองศาสตราจารย์ เวชณี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรพรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ อาจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์ตรวจสอบหา

ความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

4.4 นำแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 11 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิทีส(ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t- test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 11 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 3.873 -11.529

4.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 4.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9404

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย $\checkmark$ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
(00)	สถานที่ทำงานสะอาด มี อากาศถ่ายเทสะดวก					
(00)	โต๊ะ และเก้าอี้ทำงานมี สภาพไม่เหมาะแก่การ ใช้งาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีเครื่องหมายทางบวก ข้อความที่มีเครื่องหมายทางลบ

	(คะแนน)	(คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-5.00 คะแนน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 คะแนน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.49 คะแนน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี

ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ได้ศึกษาแบบสอบถามของยอนต์ ชุ่มจิต (2520)

5.3 สร้างแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 5.1 และ 5.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รองศาสตราจารย์ เวชณี กริทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ อาจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

5.4. นำแบบสอบถามภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวจำนวน 9 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิทสี (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t- test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.672-5.995

5.5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 2.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7735

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามการะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามการะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
(0)	ท่านต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ภายในบ้าน					
(00)	ท่านต้องดูแลสมาชิกทุกคนใน ครอบครัว					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีเครื่องหมายทางบวก ข้อความที่มีเครื่องหมายทางลบ

	(คะแนน)	(คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-5.00 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ
ผู้บังคับบัญชาดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ
ผู้บังคับบัญชาดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.49 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ
ผู้บังคับบัญชาไม่ดี

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ
ผู้บังคับบัญชา และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

6.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของวันวิสาข์ เกิดผล (2546)

6.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาตาม
แนวคิดที่ได้จากข้อ 6.1. และ 6.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รองศาสตราจารย์ เวย์น
กริทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และอาจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์
ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์
เฉพาะ และนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้

6.4 นำแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 18 ข้อ ซึ่ง
ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัทโซจิตสี (ไทยแลนด์)
จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจ
จำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญ
ทางสถิติ โดยใช้ t- test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม
จำนวน 18 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.179-11.314

6.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 6.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8533

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating
Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริง
น้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
(0)	ข้าพเจ้ามีความเคารพ ต่อผู้บังคับบัญชา					
(00)	ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วยกับ วิธีการบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชา					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีเครื่องหมายทางบวก ข้อความที่มีเครื่องหมายทางลบ

	(คะแนน)	(คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-5.00 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.49 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานและนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

7.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของซูลิกร ตั้งเชื่อนขันธุ์ (2540)

7.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 7.1. และ 7.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และอาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาแก้ไข

7.4 นำแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 9 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิทีส(ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t- test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถามจำนวน 9 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.393 – 7.666

7.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 7.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8202

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับพนักงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับพนักงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
(0)	ข้าพเจ้าแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับเพื่อน ได้					
(00)	ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วยกับ การทำงานของเพื่อน ร่วมงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีเครื่องหมายทางบวก ข้อความที่มีเครื่องหมายทางลบ

	(คะแนน)	(คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-5.00 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับพนักงานดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับพนักงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.49 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับพนักงานไม่ดี

ตอนที่ 8 แบบสอบถามปัญหาในการทำงาน

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

8.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

8.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของวันวิสาข์ เกิดผล (2546)

8.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 8.1. และ 8.2. โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ รองศาสตราจารย์ เวย์น กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และอาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

8.4 นำแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน จำนวน 18 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิที (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำนำค่าเฉลี่ยรายข้อที่ได้มาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ t-test เลือกข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 18 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.475 – 12.021

8.5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกในข้อ 8.4 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ((-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9141

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างของแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
(0)	การปฏิบัติตามนโยบายและ ระเบียบข้อบังคับของบริษัท					
(00)	การควบคุมคุณภาพของงานที่ ได้รับมอบหมาย					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีเครื่องหมายทางบวก ข้อความที่มีเครื่องหมายทางลบ

	(คะแนน)	(คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538:9)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-5.00 คะแนน หมายถึง มีปัญหาในการทำงานมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 คะแนน หมายถึง มีปัญหาในการทำงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.49 คะแนน หมายถึง มีปัญหาในการทำงานน้อย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายบุคคลบริษัท โซจิที (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิที (ไทยแลนด์) จำกัด
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยพบกับพนักงานเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ตอบเสร็จแล้วในวันที่ 14 มีนาคม 2548 – 25 มีนาคม จำนวน 157 ฉบับ และได้คืนมา 141 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 89.80
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบและคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์ ปรากฏว่าสมบูรณ์ 134 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.35 จึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิที (ไทยแลนด์) จำกัด
3. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัวและด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิที (ไทยแลนด์) จำกัด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 หาค่าจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test
 - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบาค (cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัวและด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิที (ไทยแลนด์) จำกัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

3.2 วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัวและด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ ที่ใช้แทนความหมาย ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน F-Distribution
df	แทน	Degree of freedom
SS	แทน	Sum of Squares
MS	แทน	Mean Squares
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์รูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์รูปคะแนนมาตรฐาน
$\hat{Y}$	แทน	สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงาน ซึ่งพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงาน ซึ่งพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
Y	แทน	ปัญหาในการทำงาน
X_1	แทน	เพศชาย
X_2	แทน	เพศหญิง
X_3	แทน	อายุ
X_4	แทน	โสด
X_5	แทน	คู่
X_6	แทน	หม้าย
X_7	แทน	ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

X ₈	แทน	ระดับการศึกษาปริญญาตรี
X ₉	แทน	ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
X ₁₀	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
X ₁₁	แทน	บุคลิกภาพ
X ₁₂	แทน	ความพึงพอใจในการทำงาน
X ₁₃	แทน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน
X ₁₄	แทน	ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว
X ₁₅	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
X ₁₆	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด
3. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

- ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้
- ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา
- ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และปัญหาในการทำงาน
- ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของ พนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิที (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส และ ระดับการศึกษา ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิที (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

องค์ประกอบ	ระดับขององค์ประกอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	42	31.3
	หญิง	92	68.7
	รวม	134	100.00
2. สถานภาพสมรส	โสด	59	44
	คู่	74	55.2
	หม้าย	1	.8
	รวม	134	100.00
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	3.7
	ปริญญาตรี	124	92.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.8
รวม		134	100.00

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีครั้งนี้ เพศชายจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และเพศหญิงจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 68.70 สถานภาพสมรสพบว่า สถานภาพโสดมีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 สถานภาพคู่จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 สถานภาพหม้ายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .8 ระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 5คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และปัญหาในการทำงาน

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

องค์ประกอบที่ศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. อายุ	31.54	6.344	ผู้ใหญ่ตอนต้น
2. ประสบการณ์ในการทำงาน	6.83	4.505	น้อย
3. บุคลิกภาพ	66.27	7.640	แบบเอ
4. ความพึงพอใจในการทำงาน	23.28	6.007	ปานกลาง
5. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	25.5	5.118	ไม่ดี
6. ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว	28.11	4.900	ปานกลาง
7. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	37.36	5.347	ไม่ดี
8. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน	14.51	2.545	ไม่ดี
9. ปัญหาในการทำงาน	50.56	7.516	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่าพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิทีส(ไทยแลนด์) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31.54 แสดงว่า อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ประสบการณ์ในการทำงาน 6.83 แสดงว่ามีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีบุคลิกภาพแบบเอ แสดงว่า มีบุคลิกภาพแบบกล้าแสดงออก ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับไม่ดี มีภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ดี และปัญหาในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิทีส (ไทยแลนด์) จำกัด ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงผลการศึกษาคำถามสัมพันธระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โยจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	Y
X1	1	-1.000*	-.210*	.211*	-.233*	.128	-.048	.008	-.024	-.089	-.045	-.061	-.025	-.095	.060	.009	.126
X2		1	.210*	-.211*	.233*	-.128	.048	-.008	.024	.089	.045	.061	.025	.095	-.060	-.009	-.126
X3			1	-.532*	-.511*	.116	.089	-.057	-.001	.813*	-.080	-.029	-.116	-.008	-.262*	-.155	-.136
X4				1	-.985*	-.077	-.175*	.195*	-.067	-.438*	.052	.067	.217*	-.107	.172*	-.082	.102
X5					1	-.096	.177*	-.199*	.070	.417*	-.055	-.099	-.200*	.116	-.176*	.047	-.077
X6						1	-.017	.025	-.015	.119	.020	.184*	-.094	-.055	.027	.085	-.145
X7							1	-.693*	-.035	.025	-.141	-.114	-.050	.036	.098	.162	.017
X8								1	-.618*	-.024	.305*	.075	.050	-.104	-.013	-.256*	.033
X9									1	-.023	-.208*	-.021	-.060	.113	-.102	.120	-.060
X10										1	.051	-.016	-.091	.054	-.185*	-.116	.137
X11											1	-.146	-.225*	.117	.117	-.185*	.132
X12												1	.131	-.006	-.012	.005	.027
X13													1	-.056	-.125	.005	.102
X14														1	.048	.029	.192*
X15															1	.210*	-.016
X16																1	-.071
Y																	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว(X_{14})

องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด มี 15 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย(X_1) เพศหญิง(X_2) อายุ(X_3) สถานภาพโสด(X_4) คู่(X_5) หม้าย(X_6) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี(X_7) ระดับการศึกษาปริญญาตรี(X_8) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี(X_9) ประสบการณ์ในการทำงาน(X_{10}) บุคลิกภาพ(X_{11}) ความพึงพอใจในการทำงาน(X_{12}) สภาพแวดล้อมในการทำงาน(X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X_{15}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน(X_{16})

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 4 และตาราง 5

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	1	276.470	276.470	5.043*
Residual	132	7236.55	54.822	
Total	133	7513.02		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ องค์ประกอบ 1 องค์ประกอบและสามารถพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ จึงคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ ดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด จำกัด โดยการวิเคราะห์แบบ Stepwise

องค์ประกอบ	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₁₄	.294	.131	.192	.192	.037	5.043*

$$a = 42.288$$

$$R = .192$$

$$R^2 = .037$$

$$SE = 7.404$$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 พบว่า องค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยเรียงลำดับจากตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว(X₁₄) โดยองค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด ได้ร้อยละ 3.70 จึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 42.288 + .294 X_{14}$$

สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .192 X_{14}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัทโซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด
2. องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 157 คน แบ่งเป็นเพศชาย 64 คน และเพศหญิง 93 ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิทสี (ไทยแลนด์) จำกัด แบ่งออกเป็น 8 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8048

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7476

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9404

ตอนที่ 5 แบบสอบถามภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7735

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8533

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8202

ตอนที่ 8 แบบสอบถามปัญหาในการทำงาน จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9141

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล จากผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัท โซจิทสี (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิทสี (ไทยแลนด์) จำกัด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยพบกับพนักงานเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ตอบเสร็จแล้วในวันที่ 14 มีนาคม 2548 – 25 มีนาคม จำนวน 157 ฉบับ และได้คืนมา 141 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 89.80

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบและคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์ ปรากฏว่า สมบูรณ์ 134 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.35 จึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด
3. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว (X_{14})
2. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด มี 15 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย(X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) สถานภาพโสด(X_4) คู่(X_5) หม้าย(X_6) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี(X_7) ระดับการศึกษาปริญญาตรี(X_8) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี(X_9) ประสบการณ์ในการทำงาน(X_{10}) บุคลิกภาพ(X_{11}) ความพึงพอใจในการทำงาน(X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน(X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X_{15}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน(X_{16})
3. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยเรียงลำดับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว (X_{14}) โดย องค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด ได้ร้อยละ 3.70
4. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มีดังนี้
 - 4.1. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 42.288 + .294 X_{14}$$

4.2. สมการพยากรณ์ปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .192 X_{14}$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตส์(ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว (X_{14}) แสดงว่า พนักงานที่มีภาระความรับผิดชอบ ต่อครอบครัวมากมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงาน มีภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวมาก จะต้องรับภาระหลายอย่างแทนสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่าเล่าเรียนของบุตร ค่ารักษาพยาบาล และค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทำให้ต้องทำงานหนักและมาทำงานล่าช้าหรือกลับก่อนเวลาเลิกงานเป็นประจำ เนื่องจากพนักงานที่มีบุตรจะต้องไปรับบุตรที่โรงเรียนก่อนกลับบ้าน ก่อให้เกิดความล่าช้าและผิดพลาดในการทำงานบ่อยครั้ง ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก เพราะพนักงานมีภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวมาก และตนเองต้องรับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ของครอบครัว ทำให้การทำงานและเรื่องส่วนตัวในบ้านปะปนกัน จนเกิดความผิดพลาดในการทำงาน เมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงานทำให้ผลงานออกมาไม่ดี มีผลทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมากอีกทั้งรายได้ในการรับภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวสูงต้องดูแลบุตรหลานหรือญาติใกล้ชิดทำให้รายได้ที่มีไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายของครอบครัวซึ่งทำให้พนักงานเกิดความเครียดและส่งผลต่อการทำงานซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจารุวรรณ ศรีสว่าง (2542 : 71 - 72) ที่ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของครูระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ครูที่มีหน้าที่ดูแลสมาชิกในครอบครัว ค่าใช้จ่ายส่วนตัวและค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว ค่าเช่าบ้านหรือค่าผ่อนรถ ทำให้ครูไม่มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายภายในบ้านแสดงว่า ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวส่งผลต่อการทำงาน เนื่องจาก หากพนักงานมีรายได้ไม่เพียงพอพนักงานเกิดความเครียด มีความทุกข์ซึ่งมีผลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน

2. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มี 15 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย(X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ(X_3) สถานภาพโสด(X_4) คู่(X_5) หม้าย(X_6) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี(X_7) ระดับการศึกษาปริญญาตรี(X_8) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี(X_9) ประสบการณ์ในการทำงาน(X_{10}) บุคลิกภาพ(X_{11}) ความพึงพอใจในการทำงาน(X_{12}) สภาพแวดล้อมในการทำงาน(X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X_{15}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน(X_{16}) มีรายละเอียดดังนี้

2.1. เพศชายไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัทโซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่าพนักงานชายบางคนมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานชายบางคนมีความรับผิดชอบต่องาน มีความอดทนต่องาน ตั้งใจทำงานแม้จะต้องทำงานจนดึกดื่นเพื่อให้งานเสร็จลุล่วงไป และมีการคิดและพิจารณางานก่อนที่จะลงมือทำงาน ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปลายมาศ ชุนภักดี (2533 : 97) ที่ศึกษาพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของข้าราชการ และอุบล ภัตตะ (2534 : 97) กล่าวว่าความแตกต่างในแง่ความสามารถในการทำงานระหว่างเพศลดน้อยลง แต่ความแตกต่างระหว่างเพศ ยังเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อจิตใจ และพฤติกรรม

พนักงานชายบางคนมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานชายบางคนขาดความรับผิดชอบต่อตนเอง ขาดความอดทนต่องานหนัก แม้งานที่ตนรับผิดชอบจะยังไม่เสร็จสิ้น ก็ไม่ค่อยใส่ใจ ทำงานให้หมดเวลาไปแต่ละวัน และไม่คิดพิจารณาให้ดีก่อนลงมือทำงาน ทำให้มีปัญหาในการทำงานได้ง่าย

2.2. เพศหญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัทโซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่าพนักงานหญิงบางคนมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานหญิงบางคนความรับผิดชอบต่อตนเอง มีการคิดไตร่ตรองก่อนการทำงาน มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน และมีการทบทวนหลังจากการทำงาน ทำให้มีปัญหาในการทำงานน้อย

พนักงานหญิงบางคนมีปัญหาในการทำงานมาก เนื่องจากพนักงานหญิงบางคนขาดความรับผิดชอบต่อตนเอง ไม่คิดไตร่ตรองก่อนการทำงาน มักใช้อารมณ์ในการทำงาน หากวันไหนที่มีปัญหาส่วนตัว ก็จะไม่อยากที่จะทำงาน ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานได้ง่ายซึ่งสอดคล้องกับโชคดี รักทอง (2531 : 162-163) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามตัวแปร สถานภาพ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ผลวิจัยพบว่าเพศชายและหญิงมีปัญหาในการทำงานแตกต่างกัน

2.3. อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัทโซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่า พนักงานที่มีอายุมากบางคนมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น ทำให้การทำงานที่เคยชินอยู่เปลี่ยนไป ซึ่งคนที่มีอายุมากอาจไม่กล้าที่จะตัดสินใจทำในวิธีการใหม่ๆ ซึ่งคนที่มีอายุมากในบริษัทบางคน ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ ทำให้เกิดความคับข้องใจ และก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ไม่กล้าที่จะทำเพราะกลัวผิดพลาด ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานอายุมากบางคนมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานอายุมากบางคนมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง มีการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆในการทำงานเข้ามา ไม่ว่าจะเป็นระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล หรือโปรแกรมการขายอื่นๆที่ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น มีการฝึกฝน คิดพิจารณา และฝึกหัดอยู่เสมอ ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับพระพรต หุ่นเจริญ (2525 : 175) ได้ศึกษาปัญหาในการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีอายุต่างกัน ไม่มีผลทำให้ปัญหาในการทำงานแตกต่างกัน มาดาเฮรุ (อารีรัตน์ หิรัญโร.2532 : 57-58 ; อ้างอิงจาก Mataheru. 1985) และโชติ เกิดบัณฑิต มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อปัญหาในการทำงาน และ ยนต์ ชุ่มจิตร (2520 : 39-40) พบว่า อายุไม่ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของครู

2.4. สถานภาพโสด ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิทสี (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่าพนักงานบางคนที่มีสถานภาพโสดมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะเกิดจากพนักงานมีอิสระในความคิดและความเป็นอยู่ จึงทำให้ไม่มีปัญหาในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับโชติ เกิดบัณฑิต (2539 : 81 – 82) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรีผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มี เพศ ระดับการศึกษา อายุ และสถานภาพต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันในด้านปัญหาในการทำงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีอายุมากกว่า และมีสถานภาพโสด

2.5.สถานภาพคู่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิทสี (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่าพนักงานบางคนที่มีสถานภาพคู่มีปัญหาในการทำงานมาก เนื่องจากเมื่อพนักงานมีปัญหาในครอบครัว พนักงานมักมีความอึดอัดคับข้องใจในเวลาทำงาน ทำให้มีผลต่อปัญหาในการทำงานดังที่ สุระยา สัมมาวาท (2532 : 63 - 75) ทำการศึกษา เรื่องความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าพยาบาลประจำการซึ่งมีความแตกต่างกันทางด้านสถานภาพการสมรส มีความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้านต่างกัน และ กมลลักษณ์ ทองสมศรี (2541 : 90) ที่ทำการศึกษาตัวแปรเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

พนักงานบางคนที่มีสถานภาพคู่มีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เมื่อพนักงานมีปัญหา มักจะปรึกษาครอบครัวหรือคู่ชีวิต ให้คำปรึกษาและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในการทำงานได้ซึ่งสอดคล้องกับดวงทิพย์ หงษ์สมุทร (2531 : 49) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสารวัตรอาหารและยา พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของสารวัตรอาหารและยา และปรายมาศ ขุนภักดี (2533 : 97) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป

พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในด้านการบริหาร วิชาการและด้านประสานงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคม

2.6. สถานภาพหม้ายไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่าพนักงานบางคนที่มีสถานภาพหม้ายมีปัญหาในการทำงานมาก เนื่องจากขาดคู่ชีวิตและโดดเดี่ยว ทำให้เกิดภาวะซึมเศร้ามีผลต่อปัญหาในการทำงาน

พนักงานบางคนที่มีสถานภาพหม้ายมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เกิดจากความมีอิสระทางความคิดมีอำนาจในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง มีความเป็นตัวเองสูงและสามารถทำงานได้ลุล่วงด้วยดี

2.7. ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะไม่ได้รับการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นที่ต้องทราบ เนื่องจากมีการสอนในระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทั้งพูด อ่าน และเขียน เมื่อมีงานที่ต้องใช้ทักษะดังกล่าว เช่น ไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าได้ เมื่อโทรศัพท์มาสอบถาม ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานบางคนมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีประสบการณ์ในการทำงานหลายแห่ง ไม่เลือกงาน มีการลองผิดลองถูกในการทำงานมากมาย ทำให้เข้าใจถึงเนื้อหางานในการติดต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดี และต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงานมาก ทำให้เมื่อทำงานจะเกิดปัญหาในการทำงานน้อย โสคติ เกิดบัณฑิต (2539 : 81 – 82) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

2.8. ระดับการศึกษาปริญญาตรีไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะยึดติดกับหลักการที่ได้ศึกษาร่ำเรียนมาในมหาวิทยาลัย ไม่เคยได้สัมผัสกับชีวิตการทำงานจริง เมื่อจบการศึกษา และได้เข้ามาทำงานจริง จะไม่เหมือนกับสิ่งที่ได้เรียนมา ทำให้เกิดความสับสน และต้องปรับตัว ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานได้ง่าย

พนักงานบางคนมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ได้ทำกิจกรรมเสริม เช่น แสดงดนตรีร่วมกับเพื่อน รับทำงานเพื่อหาประสบการณ์ระหว่างปิดชั้นเรียน มีการฝึกงานในระหว่างศึกษา

อยู่ เมื่อจบการศึกษา และได้เข้ามาทำงานจริง จะสามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว และในขณะศึกษาอยู่ ได้มีการฝึกทักษะที่จะเป็นต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ เมื่อทำงานจริงจึงสามารถนำทักษะข้างต้นมาใช้ได้ ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อย

2.9.ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร โซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีได้ศึกษาหลักวิชาการมามากในมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองสูง ไม่รับฟังผู้อื่นที่การศึกษาต่อยกกว่า ทั้งที่บางอย่างพนักงานอาจไม่มีประสบการณ์ เช่น พนักงานอาจไม่เคยได้ทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการขนส่งสินค้า แต่ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าตน มีทักษะในด้านนี้มากกว่าจึงทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมากดังที่ นเรศ โศกสูง (2541 : 438) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรื่องอิสระในการตัดสินใจปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า

พนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติให้รู้จริงในขณะศึกษา ทำให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ของสิ่งที่ได้ศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่การศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีมุ่งเน้นถึงความสำคัญ และสามารถนำความเข้าใจนี้ไปประยุกต์ใช้กับงานที่ตนเองทำได้อย่างดี ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ จันทรจิรา ภูทอง เกษ (2537:62) ที่กล่าวว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.10.ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ชินกับวิธีการทำงานที่คุ้นเคยมานาน ทำให้เมื่อมีโปรแกรมที่เกี่ยวกับการขายหรือต้องเกี่ยวข้องกับฝ่ายบัญชีโดยตรง อาจจะไม่เคยชิน เช่น ไม่เคยชินกับโปรแกรมในการคีย์ข้อมูลด้านข้อมูลลูกค้า ที่มีความสลับซับซ้อนขึ้น จะเคยชินกับโปรแกรมเก่า ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานได้ง่าย

พนักงานบางคนที่มีประสบการณ์มีปัญหาในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนได้มีการลองผิดลองถูกในการทำงานมามาก ทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจถึงการทำงานอย่างดี อีกทั้งมีความตั้งใจที่จะขวนขวายในการเรียนรู้ การทำงานจึงมีปัญหาในการทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับโชคดี รักทอง (2531 : 162-163) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการทำงาน

ของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามตัวแปร สถานภาพ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานพบว่าบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์น้อยกับผู้ที่มีความประสบการณ์มากไม่แตกต่างกัน

2.11.บุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีปัญหาการทำงานมาก เพราะพนักงานบางคนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะกล้าแสดงออก ชอบฟันฝ่าอุปสรรค โกรธง่าย ไม่ชอบบรคอย อาจจะทำงานร่วมกับผู้อื่นลำบาก เพราะจะไม่ค่อยรับฟังใคร ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานบางคนมีบุคลิกภาพแบบเอมีปัญหาในการทำงานน้อย เพราะพนักงานบางคนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ทำงานแข่งกับเวลา และมักประสบความสำเร็จ ทำให้การทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา และเกิดปัญหาในการทำงานน้อยซึ่งสอดคล้องกับสตรูบ และโบแลนด์ (Strube and Boland . 1968) ได้ทำการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาการรับรู้สาเหตุของการกระทำและความเพียรในการทำงานของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ได้รับความเชื่อถือในความสำเร็จของการทำงานมากกว่าความล้มเหลว แต่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบีนั้น ความเชื่อถือในความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.12.ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงมีปัญหาในการทำงานมาก เพราะ พนักงานบางคนที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงมักจะพอใจกับความมั่นคงในงาน และสวัสดิการที่ตนเองได้รับ จึงไม่พัฒนาตนเอง คิดว่ามาทำงานให้จบไปวันต่อวันเท่านั้น เมื่อเกิดปัญหาก็กไม่คอยให้ความใส่ใจเท่าที่ควร ทำให้เกิดปัญหาการทำงานอยู่เสมอ

พนักงานบางคนที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงมีปัญหาในการทำงานน้อย เพราะ พนักงานบางคนที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง รู้สึกพึงพอใจกับงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ รู้สึกสนุกกับการทำงาน การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทำให้มีการพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ จึงเกิดปัญหาในการทำงานน้อยซึ่งสอดคล้องกับเบดนาร์ (Bednar. 1981 : 4260 – A) ได้วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับสถานภาพส่วนตัวของอาจารย์มหาวิทยาลัย โอคลาโฮมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์กับสถานภาพส่วนตัว พบว่าความพึงพอใจในงานด้านใดด้านหนึ่งมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและประสบความสำเร็จในการทำงานและ โสภา ทริพย์มากอุดม (2533 : 89) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเพื่อองค์กรคือความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับบัญชา นิมประเสริฐ (2542 : 56) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน

วิชาการมหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ผู้ปฏิบัติงานมีความสบายใจและพึงพอใจในการทำงาน

2.13. ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงาน
ของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีความสะดวกสบายในการใช้เครื่องอำนวยความสะดวก คอมพิวเตอร์หรือการใช้เครื่องสื่อสารในการทำงานมีความพอใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ ชูติมา มาลัย (2538 : 74) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นที่มาของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัย สังเกตกระทรวงสาธารณสุข พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพห้องประชุม ห้องสมุด ห้องทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีส่งผลให้บุคคลเกิดความพอใจในสภาพการทำงาน เมื่อบุคคลมีความพอใจแล้วจะมีผลสัมฤทธิ์ในการทำงานสูงขึ้น

2.14. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีปัญหาในการทำงานมาก เพราะพนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาดี เพราะได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชามากเกินไป พนักงานบางคนจึงมักไม่ให้ความเกรงใจ ทำให้การบังคับบัญชาด้อยประสิทธิภาพ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก

พนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีปัญหาในการทำงานน้อย เพราะพนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาดี มักรู้สึกสบายใจในการทำงาน ทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ และตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อยซึ่งสอดคล้องกับประทวน โตศสาร (2535 : 204-205) ได้เสนอการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้องเป็นปัจจัยที่สำคัญมากของการบริหารงานที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องรู้จักส่งเสริมให้กำลังใจพนักงาน คำนึงถึงความรู้สึกนึกคิด เอาใจเขามาใส่ใจเราแสดงความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา ไม่จู้จี้กับพนักงาน ดุแลยามยากลำบากของพนักงาน และมีความจริงใจต่อพนักงานและควรหลีกเลี่ยงการข่มขู่ บังคับ ตลอดจนรักษาผลประโยชน์ของพนักงาน

2.15. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด แสดงว่า พนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานไม่ดีมีอิทธิพลต่อการทำงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมากซึ่งสอดคล้องกับสุพัตรา สุภาพ(2536 : 46) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้เราอยากทำงานหรือหนีงานซึ่งโดยทั่วไปมนุษย์จะชอบอยู่กับคนอื่นและไม่อยากแตกต่างจากคนอื่น บาง

ครั้งเราทำอะไรตามเพื่อน แม้ฝันใจทำเพื่อให้เขายอมรับ การให้เพื่อนยอมรับจึงเป็นแรงจูงใจให้อยากทำงาน

พนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีมีปัญหาในการทำงานน้อย เพราะพนักงานที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีนั้น จะมีความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน และสามารถให้ความร่วมมือในการทำงานได้อย่างเต็มใจซึ่งสอดคล้องกับสุภาพร อัคราวัฒนา (2541 : 86) พบว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานมีการปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกันช่วยเหลือเกื้อกูลกันอันจะส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

3.องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท ไชยทสี (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 1 องค์ประกอบ โดยตัวแปรนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท ไชยทสี (ไทยแลนด์) จำกัด ได้ร้อยละ 3.70 อภิปรายได้ดังนี้

ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวมีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบริหารมีปัญหาในการทำงานมาก ทั้งนี้ เพราะการที่พนักงานฝ่ายบริหารเกิดความคับข้องใจในเรื่องส่วนตัวที่มีภาวะความรับผิดชอบในครอบครัวเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจึงไม่มีสมาธิและความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งหากพนักงานมีภาระจำเป็นที่จะต้องไปรับบุตรที่โรงเรียนก่อนเลิกงาน พนักงานผู้นั้นก็จะเลิกงานก่อนเวลาปรกติ ทำให้ลูกค้าที่ต้องการติดต่อธุรกิจสำคัญในเวลาเร่งด่วนเกิดความผิดพลาดและล่าช้าในการทำงาน หรือพนักงานบางคนที่เป็นต้องซื้ออาหารและข้าวของเครื่องใช้ในบ้านเป็นประจำ มักจะพักเที่ยงเป็นเวลานานกว่าปรกติ และเข้างานสายเป็นประจำเนื่องจากใช้เวลาในการเลือกสรรซื้อข้าวของเครื่องใช้ให้กับสมาชิกในครอบครัว ส่งผลให้การเริ่มต้นในการทำงานภาคบ่ายเกิดความล่าช้าและเสียหายจากการติดต่อของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับศรีสมร พุ่มสะอาด (2530 : 112) ได้ศึกษาคุณภาพของครูประถมศึกษาโดยพิจารณา รายได้ รายจ่ายในครอบครัว พบว่า ครูที่มีคุณภาพในการทำงานสูงมีแนวโน้มที่จะมีรายได้สูงและรายจ่ายต่ำกว่ากลุ่มครูที่มีคุณภาพต่ำ และจากการศึกษาของวิรัตน์ ไวยกุล (2524 : 96) ที่ได้ศึกษาปัญหาในการทำงานของครูกับการผลิตครูของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่า ปัญหาในการทำงานของครูที่สำคัญ ได้แก่ ฐานะทางการเงินไม่พอใช้จ่ายทำให้ไม่สามารถอุทิศเวลาให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ ฐานะทางเศรษฐกิจหรือรายได้เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำงานเพื่อนำรายได้มาใช้จ่ายจากการมีภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว ดังนั้นถ้าบุคคลมีรายได้หรือผลตอบแทนสูงจากการทำงาน บุคคลนั้นก็จะมีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1. ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบด้านภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัทโซจิตสี (ไทยแลนด์) จำกัด ดังนั้นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารของบริษัท ควรให้ความสำคัญส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความรับผิดชอบ และควรให้ความช่วยเหลือกับพนักงานทั้งเรื่องการทำงาน และเรื่องส่วนตัว จะทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีปัญหาในการทำงานน้อยลง และทำงานได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นควรให้บริษัทส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ปรับปรุงลักษณะการทำงานโดยสามารถแยกแยะเรื่องส่วนตัวและการทำงานได้ รวมทั้งให้พนักงานได้ทำงานตามความสามารถที่เหมาะสมกับความถนัดของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถลดปัญหาในการทำงานลงได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรมีการศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในธุรกิจอื่นๆ บ้าง เช่น ธุรกิจธนาคาร อุตสาหกรรมต่างๆ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากขึ้น ไปลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานให้น้อยลง

2.2. ควรศึกษาองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการทำงาน เช่น ภูมิสำเนา การปรับตัว สุขภาพจิต ทักษะคติในการทำงาน เป็นต้น

2.3. ควรนำเทคนิคทางจิตวิทยามาช่วยลดปัญหาในการทำงาน เช่น การปรับพฤติกรรม กิจกรรมกลุ่ม เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา สุทธิเนียม. (2542). ผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดสาเนา
กิติมา ปรีดีติลก. (2539). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เกียรติวรรณ อมาตยกุล. (2527, ตุลาคม-ธันวาคม). ศึกษาและวิเคราะห์แนวคิดของมาสโลว์.
วารสารเศรษฐศาสตร์ : หน้า 23
- คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ .(2541). บทสรุปรวมผลงานวิจัยทางการศึกษาและ
เกี่ยวข้องกับการศึกษา. กรุงเทพฯ : สารานุกรมพิมพ์
- จารุวรรณ ศรีสว่าง. (2542). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของครูระดับมัธยมศึกษา
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร. ปรินิพนธ์
กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อุดสาเนา
- ฉัตรกมล ออกกิจวัตร. (2546) การศึกษาปัญหา สาเหตุของปัญหา การเผชิญปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และความต้องการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลหัวเฉียว. สาร
นิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อุดสาเนา.
- ชมนุช บุญสิทธิ์. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา
ตอนปลาย โรงเรียนกุหลาบวิทยาลัยราชวินิต กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์. กศ.ม.

(จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ชมพูนุท พงษ์ศิริ. (2535). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร.
 ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา

ชลิต พูลศิลป์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร., ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ชิดหทัย ผลานันท์. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา

ชลีกร ตั้งเชื่อนขันธุ์. (2440). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่สอนนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษเรียนร่วมกับเด็กปกติในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา

โชคดี รักทอง. (2531) ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินญาณิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.ไทยวัฒนาพานิช.

ดุขฎิ บวรสันติสุทธิ์. (2547). ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชา บริษัท กระฉกไทยอาชาฮี จำกัด (มหาชน)

โรงงานระยอง .สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อัสสัมชัญ

ธงชัย สันติวงษ์. (2535). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธารารัตน์ ชื่นทอง. (2542). การศึกษาปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญ

ความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน).

ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัสสัมชัญ

ธีรวิทย์ ฤทธิเดช. (2521). การบริหารอาคารสถานที่ของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา สังกัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ. ปริญญาณิพนธ์. กศ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัสสัมชัญ.

นวลอนงค์ ศรีธัญรักษ์. (2534). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ

พยาบาล.วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

อัสสัมชัญ

นิรันดร์ เอื้อทวีทรัพย์. (2539). ตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน. ปริญญาณิพนธ์.

เนาวรัตน์ วิไลชนม์. (2538). วิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงเรียนพระจอมเกล้าลาดกระบัง .

กรุงเทพฯ

ประยงค์ มีผล. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงงาน

อุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร. สาร

นิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. อัสสัมชัญ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.

पालชาติ ชาวโพธิ์หลวง. (2543). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดใน
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร.

ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมสำเนา

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ. บัณฑิตการพิมพ์.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). พฤติกรรมกลุ่ม. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

พนม ลิ้มอารีย์. (2529). กลุ่มสัมพันธ์ .พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ปรีดาออฟเซต

พิรพรต หุ่นเจริญ. (2525). ความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมสำเนา

ภาวิณี นาวาพานิช. (2537). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความ
ภาคภูมิใจในตนเอง ความวิตกกังวล และปัจจัยทางชีวสังคมบางประการกับ
แนวโน้มการออกจากงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. ปริญญาณิพนธ์.
กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมสำเนา.

มณฑนา มานะประสพสุข (2546) . ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครู
สายงานการสอนในจังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมสำเนา

ยนต์ ชุ่มจิต. (2520). สภาพปัญหาที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตของครูอาจารย์ในโรงเรียน

มัธยมศึกษา.ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. (การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมสำเนา

วันวิสาข์ เกิดผล . (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของ

บริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ.

วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการ. กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี-

นครินทรวิโรฒ.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมายเรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้.

ข่าวสารการวิจัยศึกษา 38(3) : 8 - 11; กุมภาพันธ์ - มีนาคม.

วิภาวี ลิ้มเนตร. (2546). ทศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา: บริษัท

เนาวรัตน์ พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) . วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการ. กรุงเทพฯ.

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิมล หนองพงษ์. (2538). ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักเรียนชั้น

มัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนครักษ์ อำเภอบางบาล จังหวัดนนทบุรี. สารนิพนธ์

กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2539). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ รู้เขา รู้เรา. หมอชาวบ้าน :

พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

ศิริลักษณ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2523). การศึกษาปัญหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปีการศึกษา 2522. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. อุดรธานี.

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2528). จิตวิทยาธุรกิจ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

สมพงศ์ เกษมสิน. (2521). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ.

สมพร แซ่เอ็ง. (2540) .ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถานประกอบ

การเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว)

กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดรธานี.

สมยศ นาวิการ. (2545). การบริหาร. สำนักพิมพ์ ชาญวิทย์ เซนเตอร์. กรุงเทพฯ.

สำเนา ขจรศิลป์. (2525). การศึกษากำลังขวัญข้าราชการฝ่ายกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัย

ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ .กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สุรศักดิ์ อัครอารีสุข. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญปัญหา

ในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัด

กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

เสนาะ ดิยาว. (2544). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หทัยา มัทยาท. (2541). ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับ

ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียง

ปริญญาโท. กศ.ม (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา

อรุณ รักธรรม. (2527). หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. คณะผลิตคำรและการวิจัยทาง

รัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อจันรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533). ตัวแปรพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับ

บัณฑิตศึกษา. ปริญญาโท. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร.ถ่ายเอกสาร.

อัญชลี แจ่มเจริญ. (2530). จิตวิทยาธุรกิจ (ชุดการสอนประกอบการบรรยาย) .กรุงเทพฯ : โรง

พิมพ์และทำปกเจริญผล.

อารมณ จินดาพันธ์. (2536). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู

สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน. ปริญญาโท. กศ.ม (การบริหารการศึกษา)

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา

อารี เพชรผุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

Allport, G.W. *Pattern and Growth in Personality*. Newyork : Holt Printchart and Winston.Angle, Harold L. and Perry, James L. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness, Administrative Science Quarterly.

Coopersmith,S. *The Antecedent of Self-Esteem*. Paolo Alto, California : Consulting Psychological Press, Inc.

Esbridge, D.H. (1984) *Variable of Teacher Stress : Symtoms Cause and Stress Management Technigues*. Texas : East State University.

Feldman, Danial and Hugh Arnold. (1983). *Mangement Individual and Group Behavior in Organizations*. Tokyo : McGraw-Hill. International Book Company.

Friedman, M. and R.H.R. Roseman (1974). Behavior Pattern and Coronary Angiographic Findings : *Journal of the American Medical Association*. 240 : 164.

Glimer, B.Von Haller & others. (1966) *.Handicapped Unemployed and Aging Persons.in Industrial Psychology* .New York. : McGraw - Hill

Harell, Thomas W. (1964) *Industrial Psychology*. Oxford : IBM Publishing Co.

Kleiwer, Wendy and Gerdi. Weidner. (1987). *Type A Bahavior and Aspiration : A Study of Parent's and Children's Goal Setting*. Development Psychology.

Korman, Abraham. (1971). *Industrial and Organization Psychology*. Englewood Cliffs : Prentice Hall.

- Lam, Peter and others. (1995). *"Work life, Career commitment, and Job Satisfaction as Antecedents of Career. Withdrawal Among Teacher Interns,"* Journal of Research and Development in Education.
- Mcconnell, Edwina A. (1982). *Burnout in the Nursing Profession:Coping Strategies,Causes and Cost* . St.Loious : The C.V.Mosby Company
- Maslach, Christina Burnout. (1986). *The Cost of Caring.2 nd ed* : Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall Inc..
- Milosheff, E. (1991). *"Factors Contributing to Job Satisfaction at the Community College,"* Psychology.
- Mortan, Robert Joseph. (1978) *The Influence of Selected Factors on the Job Satisfaction and Career Development of the 1930 - 1973.* Dissertation Abstracts International. 12(7062-A); June.
- Morris, J.H. and Sherman, J.D. (1981) *Generalizability of Organizational Commitment Model,* Academy of Management Journal.
- Rose, Sheldon D. (1994). *A Casebook in Group Therapy : A Behavioral-Cognitive Approach*
- Schwartz, David D; etal. (1986). *Influence of Personal and University on The Subsequent Performance of Persons with Type A Type B Behavior Patterns.* *Journal of Personnally and Psychology.*5.(20).
- Tannenbaum, Scott L. and John E.Mathieu. (1991). *Meeting Trainee Expectations : The Influence of Training Fulfillment on the Development of Commitment, Self-Efficacy, and Motivation,* Journal of Applied Psychology.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ 0519.12/11448



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๓๐ พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณพุทธภรณ์ กิ่งนามสกุล บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางธรรพร วงศ์ตั้งจา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด” โดยมี อาจารย์วีไลลักษณ์ พงษ์โสภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางธรรพร วงศ์ตั้งจา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเลขาภัก)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-8182915



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/ 11679

วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางธรรพร วงศ์สังจา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด” โดยมี อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสกา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์เวณี กริทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อาจารย์พาสนา จุลรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางธรรพร วงศ์สังจา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/11763



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน คุณพุทธกรณ์ ถึงนามสกุล บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางธรรศร วงศ์สังจา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด” โดยมี อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 127 คน ตอบแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ในระหว่างเดือนธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางธรรศร วงศ์สังจา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์มือถือ 01-8182915

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามและคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร
บริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูล ในเรื่ององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิตส์ (ไทยแลนด์) จำกัดการตอบแบบสอบถามนี้จึงเป็นไปตามความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบโดยแท้จริงและไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ข้อมูลที่ได้จะสรุปออกมาในภาพรวม เพื่อให้มองเห็นภาพรวมขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงาน

ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 8 แบบสอบถามปัญหาในการทำงาน

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ธรรตธร วงศ์สัจจา

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เมื่ออ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง และเติมข้อความลงในช่องว่าง ซึ่งตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. เพศ () ชาย
 () หญิง
2. อายุปี
- 3.สถานภาพการสมรส
 () โสด
 () คู่
 () หม้าย หรือ หย่า หรือแยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี
5. ประสบการณ์ในการทำงาน..... ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน เมื่ออ่านข้อความนี้แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1.เมื่อท่านมีนัดท่านจะไปถึงที่นัดก่อนเวลา					
2.ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะใน ขณะที่ท่านทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้					
3.ท่านคิดว่าเวลาช่างผ่านไปรวดเร็วจนไม่ สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้ได้					
4.ท่านรู้สึกว่า เป็นการเสียเวลา ถ้าต้องไปรอ ซื้อของในร้านที่มีลูกค้าแน่น					
5.ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ถ้างานของท่าน ดำเนินไปอย่างล่าช้า					
6.ท่านเป็นคน que เริ่มต้นทำสิ่งใดแล้วต้องทำ ให้เสร็จ					
7.ท่านรู้สึกว่าท่านต้องทำงานอย่างรวดเร็ว เพื่อแข่งกับเวลา					
8. ท่านคิดว่าคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					
9.ท่านรู้สึกว่าอยากทำกิจธุระให้เสร็จโดยเร็ว เท่าที่ ทำได้					
10. ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวเพื่อรอรับ บริการ เช่น ที่ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ					
11.ท่านไม่ชอบให้ใครหรืออะไรมาขัดจังหวะ การทำงานของท่าน					
12.ท่านรู้สึกทนไม่ได้ ถ้าต้องทำงานร่วมกับ คนที่ทำงานอย่างขี้ไปที					

13.เพื่อนส่วนใหญ่เห็นว่าท่านเป็นคน ที่จริงจังกับการทำงาน					
14.ท่านเป็นคนที่ไม่ยอมเสียเวลาเพื่อฟัง คนอื่นพูดเพื่อเจ้อ					
15.ถ้าท่านต้องฟังคนที่พูดไม่รู้จักร กัการทำงาน					
16. ท่านชอบทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้ เสร็จก่อนกำหนดเวลา					
17.เมื่อท่านฟังคนพูดไร้สาระท่านจะรู้สึกเบื่อ และหาทางเลี่ยงออกมา					
18.ท่านเป็นคนที่ทำกิจกรรมด้วยความ รวดเร็ว ว่องไว					
19.เมื่อท่านต้องทำสิ่งซ้ำซากท่านรู้สึก หงุดหงิด					
20. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้
แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1.ท่านพอใจกับความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
2.ท่านยินดีกับงานที่ได้รับมอบหมายประสบ ผลสำเร็จ					
3.ท่านมีความสุขเมื่อท่านได้ทำงานที่ได้รับ มอบหมาย					
4.เมื่อมาทำงานท่านอยากให้ถึงเวลาเลิกงาน เสียที					
5.ท่านไม่พอใจที่ตนเองต้องรับผิดชอบงาน มากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับ					
6.ท่านรู้สึกว่าจะน่าจะมีงานอื่นที่เหมาะสมกับตัว ท่านมากกว่างานที่ทำอยู่					
7.ท่านจะทำงานที่นี้ต่อไปถึงแม้ว่าจะมีบริษัท อื่นเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
8.หากมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงาน อาจเป็นสาเหตุให้ท่านลาออก					
9.การทำงานเพียงเพื่อให้สามารถคงอยู่ใน บริษัทได้เท่านั้น					

ตอนที่4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1.จำนวนห้องประชุมมีเพียงพอสำหรับให้พนักงานใช้งาน					
2.จำนวนห้องประชุมย่อยของแต่ละแผนกมีจำนวนเพียงพอสำหรับการใช้งาน					
3.ห้องประชุมมีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอและเหมาะสมในการใช้งาน					
4.อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ไมโครโฟน เครื่องฉายข้ามศีรษะ ใช้ในการประชุมได้ดี					
5.สถานที่สนทนาการ (เช่น ห้องนั่งเล่น ห้องอาหาร)มีให้พนักงานได้พบปะและทำกิจกรรมร่วมกัน					
6.การใช้ยานพาหนะมีบริการสะดวก					
7.ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างเพียงพอในการทำงาน					
8.ขนาดของห้องประชุมรองรับพนักงานได้เพียงพอ					
9.อากาศภายในห้องทำงานมีอุณหภูมิพอเหมาะ					
10.ห้องทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาด					
11.การจัดเก็บเอกสารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1.ท่านพอใจกับความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
2.ท่านยินดีกับงานที่ได้รับมอบหมายประสบ ผลสำเร็จ					
3.ท่านมีความสุขเมื่อท่านได้ทำงานที่ได้รับ มอบหมาย					
4.เมื่อมาทำงานท่านอยากให้อถึงเวลาเลิกงาน เสียที					
5.ท่านไม่พอใจที่ตนเองต้องรับผิดชอบงาน มากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับ					
6.ท่านรู้สึกว่าจะน่าจะมีงานอื่นที่เหมาะสมกับตัว ท่านมากกว่างานที่ทำอยู่					
7.ท่านจะทำงานที่นี้ต่อไปถึงแม้ว่าจะมีบริษัท อื่นเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
8.หากมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงาน อาจเป็นสาเหตุให้ท่านลาออก					
9.การทำงานเพียงเพื่อให้สามารถคงอยู่ใน บริษัทได้เท่านั้น					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามการประเมินความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามการประเมินความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

การประเมินความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1.ท่านต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายภายในบ้าน					
2.ท่านต้องดูแลสมาชิกทุกคนในครอบครัว					
3.ท่านต้องไปรับส่งสมาชิกในครอบครัวทุกวัน					
4.ท่านรู้สึกมีความผูกพันและรักใคร่กันในครอบครัว					
5.ท่านคิดว่าสมาชิกในครอบครัวของท่านมีความสำคัญยิ่งกว่าสิ่งใด					
6.บางครั้งท่านประสบปัญหาทางการเงินจากค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว					
7.ท่านมักมีค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นเสมอ					
8.เมื่อเดือดร้อนสมาชิกในครอบครัวมักนึกถึงท่านเป็นคนแรกเพื่อขอความช่วยเหลือ					
9.หากท่านเดือดร้อนสมาชิกในครอบครัวคอยช่วยเหลือท่าน					

สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับ พนักงาน	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
การปฏิบัติตนของพนักงานที่มีต่อ ผู้บังคับบัญชา					
1.มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานอื่นใน องค์กร					
2.ในการประเมินผลงาน ผู้บังคับบัญชาจะ ชี้ข้อดี ข้อเสียของพนักงานและจบลงด้วย การชมเชยให้กำลังใจ					
3.สนับสนุนให้พนักงานทำงานริเริ่มสิ่ง ใหม่ๆโดยการทดลองทำอย่างไม่เป็น ทางการก่อนนำมาปฏิบัติจริง					
4.ให้พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจในการ แก้ปัญหาด้วยตนเอง แล้วให้การ สนับสนุน					
5.เมื่อเกิดความขัดแย้งมักใช้วิธีการ ประนีประนอม					
6.ให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา บนพื้นฐานของความเชื่อใจ					
7.ในการทำงานเน้นการสร้างใจ และเห็นพ้องต้องกันในเรื่องเป้าหมายของ บริษัท					
8.ประสานความต้องการของบริษัทและ พนักงานเข้าด้วยกันโดยให้คนมีส่วนร่วม ในการทำงานและได้ผลประโยชน์จากงาน					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1. หากท่านคิดว่าไม่ค่อยสนิทกับเพื่อนร่วมงานผู้นั้น ท่านรู้สึกว่าจะไม่ยากคบหาด้วย					
2. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านคือเพื่อนเฉพาะในแผนกเท่านั้น					
3. ท่านมักไปเที่ยวกับเพื่อนร่วมงานหลังเลิกงานเสมอ					
4. ท่านมีความสุขเมื่อไปสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน					
5. เมื่อมีปัญหาในเรื่องงานเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านเสมอ					
6. บรรยากาศในการทำงานเป็นกันเอง					
7. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน					
8. ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น					
9. ท่านมีความกระตือรือร้นช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					

ตอนที่ 8 แบบสอบถามปัญหาในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน เมื่อท่านอ่านข้อความนี้แล้ว

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1.การควบคุมคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย					
2.การรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่					
3.การประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปได้ดี					
4.การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน					
5.ในกรณีที่เกิดปัญหาท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาร่วมกันในองค์กร					
6.ในองค์กรมีความสามัคคีและยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
7.พนักงานในองค์กรร่วมกันจัดความขัดแย้งในการทำงานอย่างสร้างสรรค์					
8.พนักงานในองค์กรมีความพอใจในผลงานและการปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย					
9.มีการติดตามผลและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน					

10.มีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
11.ท่านมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน					
12.ท่านไม่สามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้ทั้งหมด					
13.ท่านสามารถแจกแจงรายละเอียดในการทำงานได้อย่างเข้าใจและชัดเจน					
14.ท่านทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ					
15.เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเรื่องงานให้กับท่านได้					
16.ท่านประสานงานกับองค์กรภายนอกหรือลูกค้าบ่อยครั้ง					
17.ท่านพอใจกับตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันและคิดว่าเหมาะสมแล้ว					
18.ท่านพอใจกับงานที่ท่านทำขณะนี้					

คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ		ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ
1.	3.081	11.	6.062
2.	3.976	12.	2.848
3.	2.179	13.	3.695
4.	2.803	14.	2.431
5.	2.248	15.	2.725
6.	5.734	16.	2.278
7.	3.892	17.	2.479
8.	2.973	18.	3.284
9.	2.179	19.	2.719
10.	5.284	20.	2.460

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8048

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	2.179	5.	2.182
2.	2.180	6.	3.051
3.	2.348	7.	2.648
4.	2.301	8.	2.767
		9.	2.723

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7476

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1.	3.920	6.	3.962
2.	5.050	7.	11.529
3.	3.873	8.	4.438
4.	6.454	9.	8.981
5.	6.971	10.	6.278
		11.	5.333
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9404			

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1.	3.914	6.	5.995
2.	2.928	7.	4.163
3.	2.672	8.	5.193
4.	2.687	9.	3.875
5.	3.452		
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7735			

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง
ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นราย ข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นราย ข้อ(t)
1.	2.191	10.	6.278
2.	2.756	11.	3.267
3.	2.179	12.	3.417
4.	2.183	13.	2.756
5.	2.191	14.	5.461
6.	2.180	15.	6.725
7.	2.804	16.	11.314
8.	2.425	17.	4.756
9.	2.179	18.	5.779

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8533

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง
พนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นราย ข้อ(t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นราย ข้อ(t)
1.	3.532	6.	3.035
2.	7.666	7.	3.360
3.	2.393	8.	5.000
4.	2.826	9.	7.000
5.	4.320		

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8202

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามปัญหาในการทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นราย ข้อ(t)
1.	2.475	10.	2.563
2.	2.976	11.	3.064
3.	5.422	12.	2.771
4.	2.714	13.	4.950
5.	3.250	14.	12.021
6.	4.157	15.	4.801
7.	2.475	16.	4.667
8.	3.693	17.	3.479
9.	3.693	18.	3.122

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9141

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางธรรพร วงศ์สัจจา
วันเดือนปีเกิด	4 ธันวาคม 2515
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	191/30 ซ. เจริญกรุง 45 สีพระยา บางรัก กทม. 10500
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยกรรมการบริษัท
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บ. ไทยอาโตไรซ์ (ไทยแลนด์) จำกัด 1-7 อ. ชลลิต เข้าส์ ชั้น 5 ถ. สยาม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	St. Theresa Administration and Secretarial Duties College
พ.ศ. 2539	Asuka Gakuin Institute, Tokyo, Japan
พ.ศ. 2541	เทคโนโลยีบริหารธุรกิจเซนต์เทเรซา สาขาวิชาเอกบริหารธุรกิจ
พ.ศ. 2544	ปริญญาตรีสังคมศาสตร์ สาขาวิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2548	การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร