

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวอรจิรา บุญทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2545

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒๕๓-๖'422

๐๑๖๐

๐๖

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวอรจิรา บุญทอง

S84421

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2545

๒ ๑๔๘ ๐๔๕

25 ส.ย. 2545

อรจิรา บุญทอง (2545) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ
: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์วิไลลักษณ์
พงษ์โสภา

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร 3
ด้าน ได้แก่ ตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ตัวแปรด้านส่วนตัว
ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา บุคลิกภาพ รายได้รวม และฝ่ายงานที่สังกัด ตัวแปรด้านครอบครัว ได้
แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว และภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ตัวแปร
ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธ
ภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 240 คน แบ่งเป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 92 คน และพนักงานเพศหญิง จำนวน 148 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson
Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple
Regression Analysis)

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) ได้แก่ บุคลิกภาพ (X_{17})
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (x_{18}) บรรยากาศในการทำงาน (X_{19}) สัมพันธภาพ
ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{20}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา (X_{21}) สัมพันธ
ภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{22}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนวุฒิการศึกษาต่ำ
กว่าปริญญาตรี (X_4) และพนักงานสังกัดฝ่ายขาย/การตลาด (X_6) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 ได้แก่ พนักงานสังกัดฝ่ายบัญชี / การเงิน (x_9) และวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_6) อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง
(X_2) อายุ (X_3) รายได้รวม (X_4) วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (X_5) พนักงานสังกัดฝ่ายบุคคล / ธุรการ
(X_{10}) พนักงานสังกัดฝ่ายโรงงาน (X_{11}) ภาระความรับผิดชอบ - ด้านการดูแลสมาชิกในครอบครัว (X_{12})
ภาระความรับผิดชอบ - ค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว (X_{13}) ภาระความรับผิดชอบ - ค่าเช่าบ้านหรือค่า
เช่าซื้อบ้าน (X_{14}) ภาระความรับผิดชอบ - ค่าผ่อนรถ (X_{15}) และภาระความรับผิดชอบ - ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน
(X_{16}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง กลุ่มธุรกิจประเภท
อาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่าง
พนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{20}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา (X_{21}) วุฒิการศึกษ (X_4)
บุคลิกภาพ (X_{17}) ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 59.00

4.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจ
ประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 38.982 + .485 X_{20} + .544 X_{21} - 4.427 X_4 + .312 X_{17}$$

4.2 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจ
ประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .481 X_{20} + .263 X_{21} - .150 X_4 + .129 X_{17}$$

**VARIABLES RELATED TO WORKING SATISFACTION OF FOOD AND
BEVERAGE BUSINESS EMPLOYEES IN BANGKOK**

**AN ABSTRACT
BY
MISS ORNJIRA BOONTHONG**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University**

May 2002

Ornjira Boonthong. (2002) The Variables Related to Working Satisfaction of Food and Beverage Business Employees in Bangkok. Master 's Project, M.Ed. (Educational Psychology) Bangkok ; Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Mrs.Wilailuck Pongsopar.

The purpose of this research was to investigate variables related to working satisfaction of food and beverage business employees to examine the variable of personal data , family and environment. The sample were of 240, 92 males and 148 females the instrument was the variables related to working satisfaction questionnaires. The data was analyzed by Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results as follows :

1. There were significantly positive relationships with working satisfaction were found : personality, family 's relationship for employee , working environment , chief's relationship for employee , under staff relationship for employee and employee's relationship friendly at .01 level. Education of under bachelor's degree and employees of Marketing department at .05 level.

2. There were significant negative relationships with working satisfaction were found : employees of accounting and financial department at .01 level. Education of upper bachelor's degree at .05 level.

3. Nonsignificant relationships were found : sex , age , gross income , level of bachelor's degree , employees of personal department , employees of factory department and family responsibility at .01 level.

4. The chief's relationship for employee, under staff relationship for employee, level of education and personality could predicted significantly their job satisfaction at .01 level. These variables could predicted working satisfaction about percentage of 59.00 at .01 level.

The following equation of working satisfaction of food and beverage business employees in Bangkok were as follows :

4.1 The predicted equation in term of raw score were

$$\hat{Y} = 38.982 + .485 X_{20} + .544 X_{21} - 4.427 X_4 + .312 X_{17}$$

4.2 The predicted equation in term of standard score were

$$Z = .481 X_{20} + .263 X_{21} -.150 X_4 + .129 X_{17}$$

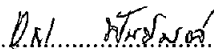
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



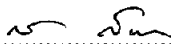
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี)

คณะกรรมการสอบ



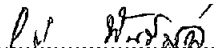
ประธาน

(อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)



กรรมการ

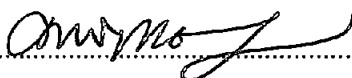
(รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร จิตรสกุล)

วัน 10 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เนื่องจากความกรุณาเป็นอย่างยิ่งของอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง และรองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี ในการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทอง และอาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ และให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะต่างๆ แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารและเพื่อนพนักงานทุกท่าน สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ เอกจิตวิทยาการศึกษาทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้สำเร็จ

คุณค่าทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบให้กับคุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนนิสิตปริญญาโท เอกจิตวิทยาการศึกษาทุกคน และบูรพาจารย์ทุกท่านที่เคยประสิทธิ์ประสาทวิชาการศึกษาความรู้ให้กับผู้วิจัยมาตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน

อรจิรา บุญทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	10
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	22
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	24
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	28
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทสายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม.....	29
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	31
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	32
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	32
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	42
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
วิธีจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	52
บทย่อ.....	52
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	52
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	52
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สรุปผลการศึกษา.....	54
อภิปรายผล.....	55
ข้อเสนอแนะ.....	58
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	66
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือ.....	67
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	70
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	78
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	90

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1. แสดงการสรุปแนวคิดของเฮอริชเบอร์กเกี่ยวกับการใช้แรงจูงใจในการทำงาน.....	19
2. แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด และเพศ.....	32
3. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มที่จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และฝ่ายงานที่สังกัด.....	46
4. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามอายุ รายได้รวม บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการทำงาน.....	47
5. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	49
6. แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ.....	50
7. แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ.....	51
8. แสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	71
9. แสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว.....	72
10. แสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน.....	73
11. แสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา.....	74
12. แสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	75
13. แสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน.....	76
14. แสดงค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน.....	77

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

8

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการพัฒนาประเทศ นอกจากจะพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงการพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะเป็นรากฐานช่วยให้บุคคลสามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในชีวิตหน้าที่การงาน โดยการพัฒนาจะต้องเป็นไปอย่างมีระบบ ประกอบกับสภาพการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ก่อให้เกิดธุรกิจและอุตสาหกรรมหลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาการต่างๆ ตลอดจนลักษณะงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้องค์การต่างๆ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จสามารถเจริญเติบโตและอยู่รอดได้ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยพยายามส่งเสริมศักยภาพและความสามารถของทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม และธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์การนานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมีให้เสียไปแก่คู่แข่งทางธุรกิจ ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นพลังผลักดันให้้องค์การสามารถแข่งขันและก้าวไปสู่ความเป็นธุรกิจชั้นนำก็คือการศึกษาให้เข้าใจถึงธรรมชาติของทรัพยากรมนุษย์ และหาแนวทางพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของทรัพยากรเหล่านั้นให้มีคุณค่าต่อองค์การให้มากที่สุด

จากการขยายตัวด้านเศรษฐกิจของกลุ่มธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีพนักงานอยู่ในสังกัดเป็นจำนวนมาก จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อที่จะสร้างความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์การ พนักงานทุกคนมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้เป้าหมายและภารกิจขององค์การไปสู่ความสำเร็จ สิ่งสะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมความสำเร็จขององค์การก็คือ ผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพ อันเป็นผลมาจากผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นผู้มีความต้องการความสำเร็จ นั่นคือ ความต้องการความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง มองเห็นมาตรฐานของความเป็นเลิศ ดีเยี่ยม ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูงแต่เป็นเป้าหมายที่เป็นจริง มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า ต้องการการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีและอย่างชัดเจนและมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ (พวงเพชร, 2537 : 32-33) และในการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จนั้น ผลการศึกษาเห็นว่าบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงนั้น จะเป็นบุคคลที่ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จต่ำ (อารี, 2537 : 97) นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะดีมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 อย่างคือ ระดับความพึงพอใจ ความรู้ความสามารถ และความเข้าใจในบทบาทของตน (Steers และ Porter, 1979 : 6-7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมีประสิทธิภาพ สามารถนำความรู้ความสามารถ และศักยภาพของแต่ละบุคคลออกมาใช้ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้การวางแผนกำลังคนไม่มีปัญหาเกี่ยวกับคนล้นงานหรืองานล้นคนและองค์การจะได้ผลตอบแทนการทำงานของพนักงานได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานได้เพิ่มความพยายามปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ขึ้นอยู่กับลักษณะและคุณสมบัติของบุคคลนั้นที่มีอยู่ หมายความว่า ถ้าเขามีความรู้ความสามารถถูกต้องตรงกับลักษณะงานที่เขาทำงานเขาก็จะชอบงานนั้น ถ้าบุคลิกลักษณะของเขาเหมาะสมกับงานที่เขาต้องทำ เขาก็คงทำงานได้ดีชีวิตประจำวันนอกจากเราจะมี ความเกี่ยวข้องกับผู้อื่นไม่มากนักน้อยแล้วเรายังจะพยายามทำความเข้าใจบุคลิกภาพของเขา ทำนายพฤติกรรมของเขาและอาจจะมีโอกาสเข้าไปติดต่อกับเขาบ้าง การเข้าใจบุคลิกภาพของบุคคลที่เราติดต่อด้วยจะช่วยให้เราใช้สติปัญญาต่างๆ ต่อ

เขา เพื่อให้เกิดความราบรื่นในการติดต่อทั่วไปหรือถ้าเป็นการทำงานร่วมกันก็อาจจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนทำให้ส่งผลดีต่อความเป็นอยู่โดยทั่วไปของเขาและของเราด้วย ผู้ที่สนใจบุคลิกภาพโดยทั่วไปมักจะสนใจในด้านความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น การพิจารณาว่าทำไมบางคนจึงมีโอกาสประสบความสำเร็จ แต่บางคนไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตเลยแม้ว่าจะเป็นด้านใดก็ตาม เหตุใดบางคนรับรู้สิ่งต่างๆ ได้เพียงแง่เดียว แต่บางคนกลับรับรู้ได้หลายแง่มุมต่างๆ ที่อยู่ใต้อารมณ์หรือกลุ่มเดียวกัน มีโอกาสรับอิทธิพลจากกฎเกณฑ์ต่างๆ และอื่นๆ คล้ายคลึงกันแล้ว ทำไมบางคนจึงอยู่ได้อย่างสบาย แต่บางคนต้องเป็นโรคประสาทหรือโรคจิต และไหวพริบของมนุษย์นั้นเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงได้หรือไม่ อย่างไร เป็นต้น (แสงสุรีย์, 2535 : 2)

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่ได้ทำงานอยู่ในบริษัทแห่งนี้ สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ได้สังเกตพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ ขาดความกระตือรือร้น ขาดความสนใจที่จะแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าต่อหน้าที่การงานในระดับที่สูงขึ้น ทำให้องค์กรได้รับผลกระทบต่อการผลิตและยอดขายที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ส่งผลให้ผลประกอบการในแต่ละปีไม่เป็นที่น่าพอใจ

ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้คำถามปลายเปิดสอบถามพนักงานในแต่ละหน่วยงาน ระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน ปี พ.ศ. 2544 มีจำนวนทั้งสิ้น 110 คน เป็นพนักงานเพศหญิงจำนวน 68 คน และพนักงานเพศชายจำนวน 42 คน

คำถามข้อที่ 1 “พนักงานคิดว่าตนเองมีปัญหาในการปฏิบัติงานหรือไม่ (ถ้ามี) จัดเป็นปัญหาลักษณะใด” คำตอบที่พนักงานตอบมากที่สุด คือ ปัญหาด้านลักษณะงานที่ทำมีความจำเจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 71 , ปัญหาผู้บังคับบัญชา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 61 และ ปัญหาเพื่อนร่วมงาน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 55

คำถามข้อที่ 2 “ปัญหาที่พนักงานประสบอยู่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างไรบ้าง” คำตอบที่พนักงานตอบมากที่สุด คือ วางแผนก่อนการทำงาน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 59 , ปรับตัวยอมรับเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และพยายามอดทนเผชิญกับปัญหา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50

คำถามข้อที่ 3 “พนักงานคิดว่าต้องการพัฒนาตนเองในด้านใด” คำตอบที่พนักงานตอบมากที่สุด คือ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 84 , ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และด้านบุคลิกภาพการแสดงออก จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 66

จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดพนักงานพบว่า พนักงานประสบปัญหาเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำ ปัญหาผู้บังคับบัญชา ปัญหาด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น และปัญหาด้านบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นที่มาของสาเหตุของการขาดแรงกระตุ้นในการต่อสู้เผชิญอุปสรรค และทำให้ขาดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญโญ สาธร (2526 : 171 – 172) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ถ้าหากพนักงานหรือบุคคลของหน่วยงานใดก็ตามไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ หรือรู้สึกว่าการที่ทำอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน ย่อมมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่างๆ และไม่มีการร่วมแรงร่วมใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุตามจุดมุ่งหมายได้

มูลเหตุที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงานของบุคคล คือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานของคนในองค์กรนั้นๆ และการที่จะให้งานบรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายในองค์กรหรือหน่วยงานเป็นสำคัญ (เมธี ปิลันธนาพันธ์, 2529 : 17)

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ เช่น การได้รับคำชมเชยจากการสำเร็จของงาน ผลตอบแทนในด้านเงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การที่บุคลากรผู้ทำงานในองค์กรใดก็ตามจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการทำงานได้รับการตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่มาแห่งความร่วมมือร่วมใจ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อจะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการหาแนวทางให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปรับปรุงตนเองด้านการทำงานและจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะช่วยให้ทราบว่ามีตัวแปรใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการหาแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายจัดอบรมบุคลากร ฝ่ายจัดสรรบุคลากร คัดเลือกบุคลากร และสร้างกำลังใจในการทำงานให้สามารถดำเนินการทำงานอย่างมีความสุขในชีวิตประจำวัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ปี พ.ศ. 2544 จำนวนทั้งหมด 732 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 445 คน และเพศชายจำนวน 287 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ปี พ.ศ. 2544 จำนวนทั้งหมด 240 คน มีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane, 1967 : 67) เป็นพนักงานเพศหญิงจำนวน 148 คน และพนักงานเพศชายจำนวน 92 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร โดยมีฝ่ายงานที่สังกัดและเพศ เป็นชั้น (Strata)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 บุคลิกภาพ
- 1.1.4 วุฒิการศึกษา
- 1.1.5 ระดับรายได้ต่อเดือน
- 1.1.6 ฝ่ายงานที่สังกัด

1.2 ตัวแปรด้านครอบครัว

- 1.2.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว
- 1.2.3 ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว

1.3 ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม

- 1.3.1 บรรยากาศในการทำงาน
- 1.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
- 1.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 1.3.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ลักษณะงานที่ทำ
- 2.2 การยอมรับนับถือ
- 2.3 ความสำเร็จของงาน
- 2.4 ผลตอบแทน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่องานที่ทำอยู่ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีความพึงพอใจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับแต่ละปัจจัย หากมีความพึงพอใจในตัวงาน ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจต่อผลตอบแทนก็จะก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงานอย่างมีความสุข มีผลต่อเนื่องในการมุ่งมั่นให้งานนั้นสำเร็จและก่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อตนเองและองค์กรในอนาคต ความพึงพอใจมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ลักษณะด้วยกัน คือ

1.1 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง คุณค่าและลักษณะของงานที่ทำอยู่ มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน เป็นงานที่น่าสนใจ ทำหาย ไม่จำเจ หรือน่าเบื่อหน่าย มีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การได้รับการสนับสนุนให้มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น การได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากหัวหน้า หรือได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานได้ด้วยตนเอง

1.3 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การประสบผลสำเร็จในงานที่ตนได้รับมอบหมาย และความสามารถในการแก้ปัญหาในการทำงานจนสำเร็จ ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งส่งผลถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.4 ผลตอบแทน หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนที่พนักงานได้รับเป็นประจำทุกเดือน รวมถึงโบนัส บำเหน็จบำนาญ วันหยุดประจำปีของทางบริษัท และสวัสดิการต่างๆ ได้แก่ สวัสดิการการรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือบุตร เงินช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วยหรือเสียชีวิต

2.ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

2.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

2.1.2 อายุ หมายถึง จำนวนเวลานับเป็นปีเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. ที่เกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงานที่ทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม

2.1.3 บุคลิกภาพ ได้แก่ ลักษณะเฉพาะของบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกหรือตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ในการดำรงชีวิต ซึ่งทำให้มีความแตกต่างจากบุคคลอื่น แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins' Activity Survey) แบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

(1) บุคลิกภาพแบบเอ ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพของคนที่มีความก้าวหน้า เป็นผู้นำ มีความกระตือรือร้น แสวงหาความรู้ มีเป้าหมายที่ชัดเจน ชอบฟันฝ่าอุปสรรค โกรธง่าย ชอบทำงานให้ประสบความสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย

(2) บุคลิกภาพแบบบี ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพของคนที่ไม่ค่อยขยันเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อยๆ ไม่คาดหวังถึงผลสำเร็จในการทำงาน ไม่ชอบการฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ อดทนรอคอยได้

2.1.4 วุฒิการศึกษา ได้แก่ ระดับความรู้ตามระบบการศึกษา จำแนกเป็น

2.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.4.2 ปริญญาตรี

2.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาจำนวนปีที่พนักงานได้ปฏิบัติงานให้กับบริษัท

2.1.6 รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน

2.1.7 ฝ่ายงานที่สังกัด ได้แก่

2.1.7.1 ฝ่ายขาย-การตลาด

2.1.7.2 ฝ่ายบัญชี-การเงิน

2.1.7.3 ฝ่ายบุคคล-ธุรการ

2.1.7.4 ฝ่ายโรงงาน

2.2 ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่

2.2.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่สมาชิกในครอบครัวปฏิบัติต่อกัน เอาใจใส่ดูแลซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1.1 การปฏิบัติของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ ให้ความรักความห่วงใยต่อสมาชิก ให้กำลังใจและไว้วางใจในการกระทำของสมาชิก เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัวของสมาชิกในครอบครัว

2.2.1.2 การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน ได้แก่ การแสดงความรัก ความห่วงใยและเคารพนับถือของสมาชิกที่มีต่อพนักงาน การเชื่อฟังปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงาน ช่วยเหลืองานที่พนักงานมอบหมายให้ทำด้วยความเต็มใจ ยอมรับกฎระเบียบภายในครอบครัว การขอคำแนะนำและการขอให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรับรู้เรื่องราวต่างๆ ในเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน พร้อมเป็นกำลังใจให้พนักงานต่อสู้อุปสรรคต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ

2.2.2 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว หมายถึง งานหรือสิ่งที่พนักงานต้องปฏิบัติและรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัวในแต่ละเดือน ได้แก่ การดูแลสมาชิกในครอบครัว ซึ่งประกอบด้วยการดูแลบิดา มารดา บุตร ธิดา และญาติพี่น้อง การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ ภายในครอบครัว ได้แก่ ค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว ค่าเช่าบ้านหรือค่าเช่าซื้อบ้าน ค่าผ่อนรถและค่าใช้จ่ายภายในบ้าน เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ

2.3 ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง สภาพการณ์ในที่ทำงานทั้งในและนอกที่ทำงานที่มีผลต่อพนักงาน ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1 บรรยากาศในการทำงาน

2.3.1.1 สถานที่ทำงาน ได้แก่ การถ่ายเทของอากาศในห้องทำงาน ขนาดของสถานที่ทำงานเมื่อเทียบกับปริมาณของพนักงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวางสิ่งของในที่ทำงาน การดูแลรักษาความสะอาดที่ทำงาน บริเวณสถานที่ทำงานปราศจากสิ่งรบกวนต่างๆ ได้แก่ เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง เป็นต้น

2.3.1.2 วัสดุและอุปกรณ์สำนักงาน หมายถึง ปริมาณของวัสดุและอุปกรณ์สำนักงาน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร กระดาษและอื่นๆ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนพนักงาน ความทันสมัย คุณภาพการใช้งาน

2.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อกัน เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.2.1 พฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงาน ได้แก่ เปิดโอกาสให้พนักงานปรึกษาเรื่องงานได้ตลอดเวลา ให้คำปรึกษาและแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และเต็มใจช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว

2.3.2.2 พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทแห่งหนึ่ง ขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานหรือขอคำปรึกษาเวลาประสบปัญหาในการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว ให้ความเคารพนับถือ เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา

2.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานกับผู้ได้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อกัน เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

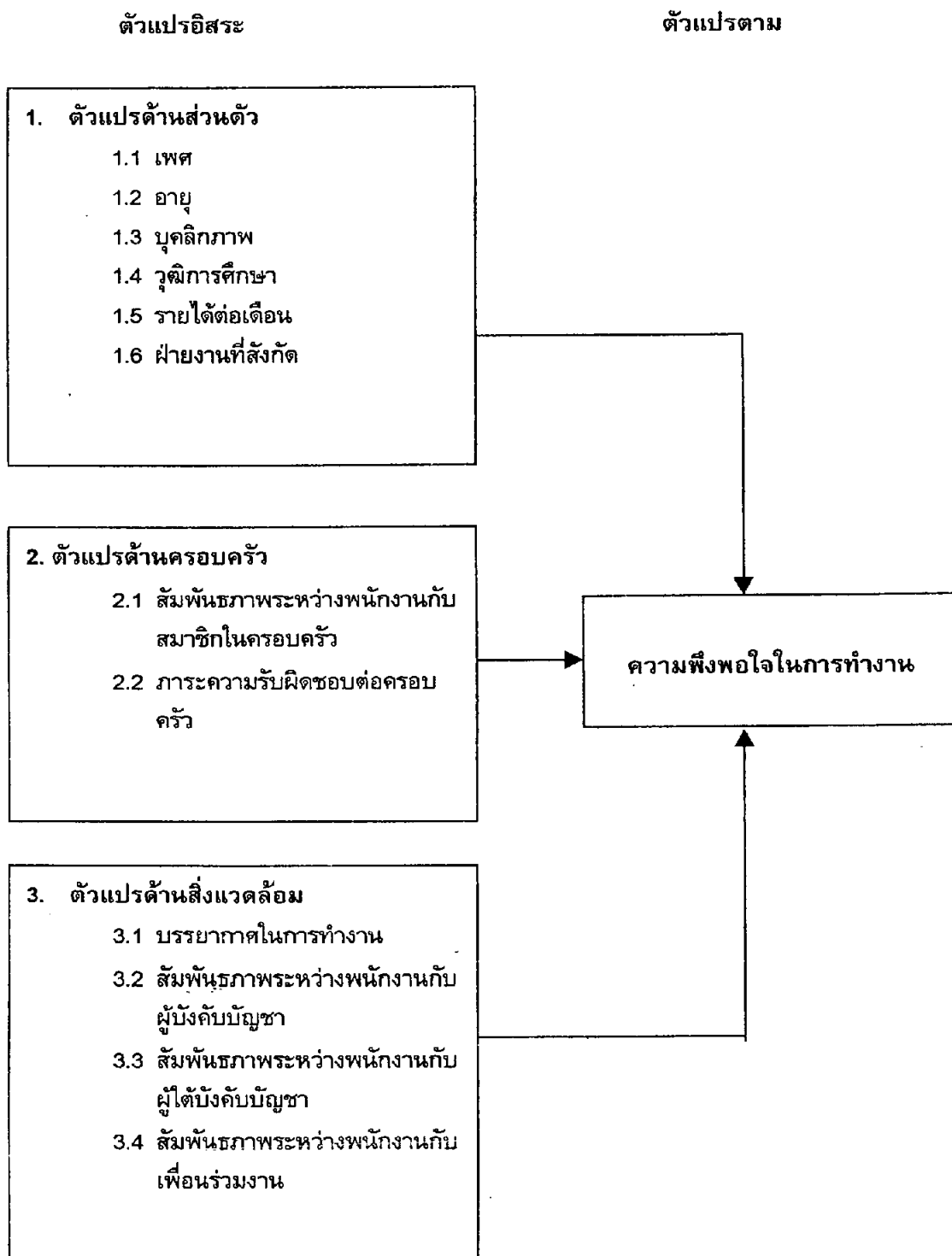
2.3.3.1 พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา ได้แก่ ความสนใจต่อผู้ได้บังคับบัญชา สร้างสัมพันธ์ที่ดีให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง ให้ความรัก ความเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา และข้อชี้แนะแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในด้านการงานและด้านส่วนตัว

2.3.3.2 พฤติกรรมที่ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงาน ได้แก่ ความเคารพนับถือ เชื่อฟังต่อพนักงาน ตั้งใจและสนใจกระทำในสิ่งที่พนักงานแนะนำ ชักตามพนักงานเมื่อมีข้อสงสัยทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัว

2.3.4 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกัน ทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัว เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ เพื่อนร่วมงานนำปัญหาด้านการงานมาปรึกษาและยอมรับความคิดเห็นของท่าน ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี เคารพและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ให้ความเกื้อกูลกัน การทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

3. พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง พนักงานที่ดำเนินงานครอบคลุมการผลิตและการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพ เพื่อป้อนให้กับผู้บริโภคและผู้ประกอบการอุตสาหกรรมทั้งภายในและต่างประเทศ ปัจจุบันสายธุรกิจนี้มีโรงงานผลิตไส้กรอก หมูแฮม โรงงานผลิตซูปไก่สกัด โรงงานผลิตเครื่องปรุงรสและอาหารสำเร็จรูปนานาชนิด นอกจากนี้มีการนำเข้าและจัดจำหน่ายไวน์ชั้นนำจากต่างประเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

- 1.ตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม
- 2.ตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

- 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

- 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.1.1 ความหมายความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ขวัญ ทศนคติ คำนิยมและแรงจูงใจเป็นอันมาก มีนักวิชาการในสาขาจิตวิทยาองค์การ พฤติกรรมองค์การ การจัดการและการบริหารองค์การได้ศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะทางจิตด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ซึ่งส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน มีรายละเอียดบางส่วนแตกต่างกัน ผู้วิจัยนำเสนอานิยามของความพึงพอใจในการทำงานที่นักวิชาการได้อธิบายสรุปไว้ดังนี้

พรพรรณราย ทรัพย์ะประภา (2529 : 76) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติหลายๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา และต่อองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่วๆ ไป

วินัย โกยตุลย์ (2537 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนเกิดทัศนคติชอบต่องานที่เขาปฏิบัติ และความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่อาจจะมีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยที่ต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคมและปัจจัยอื่นๆ ถ้าหากปัจจัยต่างๆ ไม่ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบ และยังผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น

มอร์ส (Morse. 1955: 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำกิจกรรม

วอลเลอ์สไตน์ (Wallerstein. 1971 : 256) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

✓ กูด (Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold. 1983 : 192) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ สิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่เขาปฏิบัติ

✓ นิวสตรอม และเดวิส (Newstrom and Davis. 1989 : 83) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่เขาทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีข้อผูกพันหรือข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติกับผลตอบแทนที่จะได้รับจากงาน

เจเวลล์ และซีกัลล์ (Jewell & Siegall , 1990 , p.501) ให้นิยามของความพึงพอใจในการทำงานว่า เจตคติที่มีพื้นฐานจากการตอบสนองของความรู้สึกที่ประเมินต่อสภาพการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่พึงพอใจจะชอบสภาพของงาน

สตีเยร์ส (Steers. 1991 : 79-82) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็น “ ความพอใจหรือความรู้สึกทางบวกที่บุคคลให้คุณค่าในงานหรือประสบการณ์จากงาน ” ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการรับรู้ที่บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับงานที่เขาทำ สตีเยร์สได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ 2 แนวทาง แนวทางแรก ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อสภาพงาน ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายกับเรื่องของทัศนคติ กล่าวคือเราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถคาดเดาได้จากการแสดงออกและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร แนวทางที่สอง ความพึงพอใจในงานเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับกระทำที่บุคคลทำงานตามระดับความคาดหวังที่ตนเองให้คุณค่าต่องานนั้นๆ แตกต่างกัน และเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนหรือรางวัลจากการทำงาน รางวัลภายนอก ได้แก่ รายได้และการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนรางวัลภายใน ได้แก่ ความพึงพอใจจากเพื่อนร่วมงาน และคุณค่า ผลตอบแทนจะทำให้พนักงานพึงพอใจในงาน และปรารถนาจะทำงานนั้น ในทางตรงกันข้ามเมื่อผลตอบแทนไม่เป็นที่ไปตามความคาดหวังบุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ และอาจแสวงหาความพึงพอใจที่อื่น ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนงาน หรือให้ความสำคัญต่อกิจกรรมอื่นๆ ในชีวิต การวัดมิติของความพึงพอใจในงานสามารถวัดใน 5 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก คือ ตัวงาน หมายถึงงานที่บุคคลทำเป็นงานที่น่าสนใจและเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีโอกาสเรียนรู้และมีส่วนความรับผิดชอบ องค์ประกอบที่สอง ผลตอบแทนหรือรายได้ที่ได้รับ ว่ามีความคุ้มค่าและวิธีการได้รับผลตอบแทนนั้น องค์ประกอบที่สาม โอกาสก้าวหน้า หมายถึง โอกาสของความก้าวหน้าที่บุคคลจะได้รับจากการทำงาน องค์ประกอบที่สี่ หัวหน้างาน หมายถึง ความสามารถในการด้านเทคนิคและการจัดการของหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และองค์ประกอบสุดท้าย คือ ผู้ร่วมงานที่บุคคลทำงานร่วมด้วย ว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะใด

กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg and Baron. 1993: 149) ให้นิยามความพึงพอใจในงานว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจคำตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ แสดงว่าสภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

เชอร์ริงตัน (Cherrington. 1994 : 280-282) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่องานที่เขาทำ การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 2 แนวทาง แนวทางแรกเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานต่อสิ่งต่างๆ การวัดความพึงพอใจในงาน เป็นการศึกษาทัศนคติเฉพาะที่มีต่อองค์ประกอบของงานแต่ละส่วน กล่าวคือ ศึกษาความพึงพอใจในรูปของส่วนประกอบ (Component) ย่อยๆ ของความพึงพอใจหรือทัศนคติ เช่น ทัศนคติต่อรายได้จากการทำงาน ทัศนคติต่อ

การแนะแนว ทักษะติดต่อสภาพการทำงาน เป็นต้น ทักษะนี้อาจจะเป็นทางบวกหรือทางลบก็ได้ อาจเป็นทักษะคติในทางที่ท้าทายความสนใจ อาจเป็นทักษะคติต่อผู้นำในงานด้านสมรรถภาพ หรือทักษะคติต่อรายได้ว่าสูงไปหรือต่ำไปก็ได้ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในงานตามแนวทางนี้ต้องศึกษาแยกเป็นรายองค์ประกอบแนวทางที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจ (Overall Satisfaction) ของบุคคล ประสพการณ์ในทางบวกที่ได้จากการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ดี มีค่าตอบแทนสูง มีผู้นำองค์กรที่ดี เป็นความพึงพอใจด้านบวก ในขณะที่ประสพการณ์ในการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ดี ค่าตอบแทนต่ำ เป็นประสพการณ์ในทางลบ การศึกษาความพึงพอใจตามแนวทางนี้ เป็นการศึกษารวมของมวลประสพการณ์ที่สะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจในภาพรวม

✓ ชูทส์ และชูทส์ (Schutz & Schutz. 1994 : 271) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลที่มีต่องาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพภาพการทำงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน และเป้าหมายขององค์การ เป็นต้น รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ สุขภาพ อายุการทำงาน ความมั่นคงทางอารมณ์ สถานะทางสังคม กิจกรรมการพักผ่อน ความสัมพันธ์ทางครอบครัว เป็นต้น

จากนิยามดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทักษะคติหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมากในอดีต เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและทางจิตใจ ทำให้มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

1.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

เป็นที่ยอมรับกันว่าความสำเร็จในการบริหารงานใดๆ ก็ตาม ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ และวิธีการจัดการ (4 M'S ซึ่งย่อมาจาก Man Money Material และ Management) ทั้งหมดนี้ คนถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวโดยแท้ (พยอมวงศ์สารศรี . 2534 : 152) คนจึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่นักบริหารและนักวิชาการให้ความสนใจมาทุกยุคทุกสมัยการบริหารงานบุคคลที่ดี ก็คือ การใช้คนให้ทำงานได้ดีที่สุดภายในระยะเวลาอันสั้นที่สุดสิ้นเปลืองเงินทอง และวัสดุอันน้อยที่สุด และให้ทุกคนมีความสุข ความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด (นิพนธ์ กิณวงศ์. 2523 : 74) การขาดความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานที่ได้ก็ขาดลักษณะที่ดีคือ ขาดหลักประหยัด (Economic) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งสอดคล้องกับแนวพุทธศาสนา ดังที่ สมเด็จพระญาณสังวร (2527 : 3) ดำริว่า คนเรานั้นความสบายใจสำคัญกว่าอะไรทั้งหมดตนจนที่สบายใจก็สบายกว่าคนมั่งมีที่ไม่สบายใจ แม้กระทั่งคนเจ็บป่วยที่สบายใจก็สบายกว่าคนสุขภาพดีที่ไม่สบายใจ ความรู้สึกทางจิตใจ และอารมณ์ที่เรียกว่า ความพึงพอใจในการทำงานจึงมีความสำคัญในการบริหารบุคคล พลตรีศิริ ทิวะพันธุ์ (2528 : 18) ได้สรุปเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความสำเร็จในการกิจของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บังคับบัญชาจะต้องพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งแก่นชีวิตของของหน่วยงานในระดับสูง แก่นชีวิต อันได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ขวัญกำลังใจ ความมีวินัยและความสามัคคีธรรมของกำลังพล การปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องอาศัยคนในการทำงาน คนจะทำงานได้ดี ก็ต้องมีความพึงพอใจในตัวเอง ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม และพอใจต่อผู้บังคับบัญชา หากขาดสิ่งเหล่านี้ก็จะทำให้ไม่อยากจะทำงาน ก่อให้เกิดการความไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานนั้นขาดความสามัคคีในหมู่คณะ ทำให้ขาดการประสานงาน และเอาใจใส่ในงานที่ดี

1.1.3 การศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน

ก่อนที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้นต้องเข้าใจเสียก่อนว่าบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ทั้งรูปร่าง หน้าตา ท่าทาง นิสัยใจคอ บุคลิกภาพ ความนึกคิด และทัศนคติ ซึ่งดิวอี้ (ธีระศักดิ์ คำบรรณารักษ์. 2534 : 10 ; อ้างอิงจาก John Dewey. 1859 - 1952) ได้จำแนกความแตกต่างของบุคคลไว้ 4 ประการคือ

1.ความแตกต่างทางกาย หมายถึง ความแตกต่างที่สามารถมองเห็นได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เช่น ความสูง ความเตี้ย ความสวย ความไม่สวย ผอมสีกดำ หรือผอมสีน้ำตาล ซึ่งแท้ที่จริงอาจมีสาเหตุจากความแตกต่างของโครงสร้างกระดูกกล้ามเนื้อ และระบบการทำงานของต่อมต่างๆ ภายในร่างกายสะท้อนออกมาให้มองเห็นเป็นลักษณะภายนอก โดยทั่วไปคนส่วนใหญ่จะมีลักษณะอยู่ในช่วงกลางๆ เป็นจำนวนมากกว่าที่จะอยู่ปลายสุดข้างใดข้างหนึ่ง เช่น คนสูงมากๆ หรือเตี้ยมากๆ จะมีจำนวนน้อย

2.ความแตกต่างทางอารมณ์ หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ ซึ่งคนมีมากน้อยแตกต่างกันไป อาจจะต้องใช้การสังเกตลักษณะหนึ่ง จะมองเห็นได้ว่าบางคนมีแนวโน้มไปในทางใดทางหนึ่งมากกว่าอีกทางหนึ่ง ได้มีการรวบรวมลักษณะทางอารมณ์ของคนไว้ ดังนี้

2.1 เป็นคนชอบวิตกกังวลอยู่เสมอ (Anxiety) มีอะไรที่เป็นปัญหานิดๆ หน่อยๆ ก็จะเป็นความวิตกกังวล

2.2 เป็นคนขี้ขลาด (Fear) จะทำอะไรก็ไม่กล้าทำ กลัวไปหมด

2.3 เป็นคนก้าวร้าว (Aggressive) ชอบวิธีการรุนแรง เมื่อไม่ได้สมปรารถนาจะเถียงหรือชกต่อยเป็นคนชอบมีอคติ (Prejudice) เวลารักใคร่ก็รักมาก ไม่ว่าเขาจะทำอะไรเป็นเห็นดีเห็นงามตามไปด้วย ถ้าลงได้เกลียดใครแล้วก็ไม่มองหน้าเช่นกัน ทำอะไรก็พลอยเห็นว่าไม่เข้าท่าสักอย่างเดียว

2.4 เป็นคนขี้โมโห (Anger) ประเภทที่เรามักจะพูดว่า “ ใจน้อย ” คือ โกรธง่ายใครทำอะไรกระทบใจเป็นโกรธ

2.5 เป็นคนเห็นใจคนอื่นซึ้งสาร (Sympathy) เห็นใครมีทุกข์พลอยเดือดร้อนกับเขาไปหมดจนต้องหาทางช่วยเหลือ

2.6 เป็นคนมองอะไรในแง่ดี มีความสุขในชีวิต (Pleasure) ไม่วิตกทุกข์ร้อน ในสิ่งที่ไม่สมควร มีเหตุมีผล

2.7 เป็นคนมีอารมณ์ขัน (Humour) ซึ่งนับว่าเป็นประเภทที่ดีและเรามักจะแนะนำให้คนทั้งหลายให้รู้จักเป็นคนมีอารมณ์ขันเสียบ้าง เพราะจะได้ไม่ต้องเคร่งเครียดจนเกินไปใครทำผิดก็มองให้เป็นเรื่องขันไม่ต้องจับผิดเอาเรื่องเอาความ

3. ความแตกต่างทางสติปัญญา เชื่อกันว่าลักษณะทางการถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ มีผลทำให้คนมีระดับสติปัญญาแตกต่างกัน บางคนก็ฉลาดและอาจมีความฉลาดเฉพาะด้านก็ได้ เช่น ทางด้านภาษา หรือทางด้านตัวเลข ฯลฯ แต่ความฉลาดอันนี้ก็เป็นตัวแปรร่วมที่จะทำให้มีความสามารถทำงานอื่นๆ ได้ โดยทั่วไปความแตกต่างทางสติปัญญา (IQ) สามารถวัดได้โดยให้ทดสอบชาวอเมริกันปัญญาของสแตนฟอร์ด บิเนท์ (Stanford Binet)

4. ความแตกต่างทางความสามารถในการเข้าสังคม คือ ความสามารถที่จะปฏิบัติตนอย่างพอเหมาะพอคึกกับกาลเทศะที่ตนเข้าไปรวมอยู่ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง มีไหวพริบที่จะหยั่งรู้ได้โดยรวดเร็วกว่า

การศึกษาในครั้งนี้ให้ความสำคัญของ “คน” เป็นอย่างมาก เมื่อพิจารณาถึงความแตกต่างของมนุษย์แล้ว ทำให้เราได้เข้าใจคนแต่ละคนได้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการค้นคว้าหาข้อบกพร่อง เพื่อปรับปรุงให้การปฏิบัติงานได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน เขาจะแสดงพฤติกรรมออกมาให้เห็นดังต่อไปนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องเสียหายก็พยายามแก้ไข หรือรีบชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว ยอมเสียสละเวลา และความสุส่วนตัวเพื่องาน โดยไม่ต้องชักชวนหรือขอร้อง
3. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า
4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ได้มาทำงาน และอยู่ร่วมกับเพื่อนฝูง

1.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจในการทำงาน ยังมีตัวแปรอื่นอีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคติที่มีต่องาน จึงมีความจำเป็นต้องวิเคราะห์องค์ประกอบที่สำคัญขั้นต้นในการปฏิบัติงานเสียก่อน จากการรวบรวมผลงานวิจัยและการสำรวจของนักวิจัยและนักการศึกษาหลายท่าน สามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นักวิชาการสำคัญ ๆ ได้แก่

ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 107) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจของคน รวมทั้งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของคน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. การต้องการได้รับการจ่ายค่าตอบแทนที่พอเพียงและสมเหตุผล
2. การประเมินค่างาน (Job Evaluations) เพื่อกำหนดค่างานและค่าตอบแทนจะต้องมีความถูกต้อง สามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกัน
3. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัย และความสะอาดของสถานที่
4. สวัสดิการที่ให้กับคนงาน ทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ การประกันสุขภาพ การฝึกอบรม การรักษาพยาบาล ห้องน้ำ และอุปกรณ์การพักผ่อนต่างๆ
5. ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนขั้น โยกย้าย และการพัฒนา
6. ความยุติธรรมในการสอบสวนข้อกล่าวหาและข้อร้องเรียน
7. การให้ระบบการตอบแทนแบบสูงใจ โดยมีหลักเกณฑ์และมีความเป็นธรรม
8. คุณภาพของผู้นำที่เป็นผู้บังคับบัญชา

✓ อารี เพชรผุด (2532 : 60-62) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบส่วนบุคคล ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเมือง ทุกคนย่อมมีความแตกต่างกัน เพราะสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความแตกต่างทางด้านเจตคติและค่านิยมในขณะเดียวกัน บุคคลก็จะมาจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมืองที่แตกต่างกัน ก็ย่อมทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

1.2 ลักษณะของอาชีพ อาชีพแต่ละอย่างมีลักษณะเฉพาะที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจได้ อาชีพที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาเล่าเรียนมาจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ดีกว่าอาชีพที่ไม่ตรงกับวิชาชีพของผู้ปฏิบัติ

1.3 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานมีผลจากสภาพสิ่งแวดล้อมในองค์กร การตัดสินใจของผู้บริหาร การจัดการเกี่ยวกับความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนการทำงานเป็นทีม

1.4 เทคโนโลยี จากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า งานที่ใช้เทคโนโลยีสูง ทำให้บุคคลที่ทำงานนั้นมีความพอใจสูง ทั้งนี้เพราะว่าผู้ปฏิบัติจะต้องมีความสามารถเฉพาะและได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และมีอิสระในการทำงาน

1.5 งานและสิ่งแวดล้อม จากการสำรวจและการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของงานที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติ ปรากฏว่า งานและสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดความพึงพอใจมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1.5.1 เป็นงานที่ใช้ทักษะและความสามารถ
- 1.5.2 เป็นงานที่ทำให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่
- 1.5.3 เป็นงานที่ทำให้ผู้ทำเกิดความคิดสร้างสรรค์
- 1.5.4 เป็นงานที่มีความสลับซับซ้อนหลายอย่าง ไม่ซ้ำซาก
- 1.5.5 เป็นงานที่ยากพอสมควร ทำให้เกิดความท้าทาย
- 1.5.6 เป็นงานที่มีจำนวนพอเหมาะกับความรับผิดชอบ

2.องค์ประกอบส่วนบุคคล ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

2.1 ความสามารถ

2.2 ลักษณะบุคลิกภาพ

✓ ล็อก (Locke. 1976 : 1297-1349) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1976 ดังนี้คือ

1.ตัวงาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบทำงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมี ความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจในงาน ทำให้มีโอกาสดูแลเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ งานจะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานควรพอดีกับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาอันจำกัดมาก งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้และพัฒนาได้

2.เงินเดือนและค่าจ้าง (Payment) ค่าจ้างอาจเป็นเงินหรืออย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสม ยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ วิธีจ่ายค่าแรงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเป็นรายเดือน รายปี รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3.การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ

4.การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ควรจะได้รับการยกย่องและ

ประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ให้ความเชื่อถือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5.ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับการปฏิบัติงานหรือคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6.สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพการทำงานรวมถึง สภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Enviroment) รวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์การหรือโรงงาน ระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน เป็นต้น

7.การบังคับบัญชา (Supervision) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่มีความพึงพอใจ หัวหน้าแบบต่างๆ นั้นมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8.เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานจะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากบุคคลมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานด้วย

9.องค์การและการบริหารงาน (Organization and Management) นโยบาย และการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ การที่องค์การมีนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่าย ค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้าง หรือผู้ที่ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

เฮอร์และแครมเมอร์ (Herr and Cramer. 1992 : 76) สรุปว่า ระดับของความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับระดับของสิ่งต่อไปนี้

1. เกียรติในการทำงาน
2. ความมีอิสระในการทำงาน
3. ความผูกพันของกลุ่มที่ทำงานด้วย
4. ความท้าทายและความหลากหลายของงาน
5. นายจ้างให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ
6. พนักงานต้องมีส่วนที่จะได้รับการพัฒนาสิ่งต่างๆ ตามลำดับความชำนาญ ลำดับตำแหน่งหน้าที่ และโครงสร้างขององค์การที่งานนั้นดำเนินอยู่
7. การเปรียบเทียบค่าจ้างกับงานที่มีลักษณะเดียวกัน
8. สภาพการทำงานที่ทำให้พึงพอใจ
9. งานที่มีความมั่นคง

โพลซ์แมนและบาส (นำพร ไวว่อง. 2537 : 40 ; อ้างอิงจาก *Fieishman and Bass. 1974 : 272-279*) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของบุคคล โดยได้ร่วมมือกับเคนดอลล์และฮูลิน (Kendae and Hulin) สร้างดัชนีลักษณะงาน (John Descriptive Index : J.D.I) ประกอบด้วยปัจจัยในการทำงาน 5 ด้าน คือ

1. การบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีคุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารสามารถใช้ศิลปะในการสอนและเฝ้างานด้วยความเฉลียวฉลาด กล้าตัดสินใจ ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสุชุม เป็นต้น
2. ลักษณะงาน หมายถึง เป็นงานที่น่าทำ ท้าทาย อาศัยความคิดริเริ่ม ไม่จำเจ ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม
3. รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ รวมถึงสิ่งตอบแทนอื่นๆ ที่ได้มาจากการทำงานรายได้ทั้งหมดเพียงพอสำหรับการดำรงชีวิต
4. การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา
5. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถและเฉลียวฉลาดช่วยเหลือแนะนำกันได้และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

กิเซลลี และบราวน์ (กอบเกียรติ สง่างงเคราะห์. 2539 : 44 ; อ้างอิงจาก *Ghiselli and Brown*. 1955 : 340) ให้ทัศนะว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการคือ

- 1.ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานภาพสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
- 2.สภาพการทำงานต้องมีลักษณะที่สะดวกสบายเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- 3.อายุ ผู้ที่ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 - 34 ปี และ 45 - 58 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ
- 4.รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรม
- 5.คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน จึงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้ ลักษณะงานที่ทำ เงินเดือน-ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน องค์การและการบริหาร ฯลฯ ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี และบรรลุผลสำเร็จตามที่องค์การต้องการในที่สุด

1.1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

โดยทั่วไปการปฏิบัติงานของบุคคลจะไม่ทำเต็มความสามารถ ยกเว้นบุคคลจะมีสิ่งจูงใจ (Motivation) องค์การใดที่มีสิ่งจูงใจมากบุคคลจะยิ่งเกิดความพอใจสูง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's two factor theory) ดังรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's two factors theory)

เป็นทฤษฎีที่เฮิร์ซเบอร์กและคณะ ได้คิดค้นขึ้นโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ในเมืองพิทส์เบิร์ก (Pittsburgh) มลรัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่ามีปัจจัย 2 ประการซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานคือ (พรรณราย ทวีระประภา. 2529 : 53-54)

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) หรือ ตัวสร้างความพึงพอใจ (satisfiers) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้อหาของงานได้แก่

1.1 ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (achievement) หมายถึง การประสบความสำเร็จในงานที่ตนได้รับมอบหมาย

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับทั้งจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือลูกค้า

1.3 ลักษณะของงาน (work-itself) หมายถึง งานและหน้าที่ตามตำแหน่งของตนเองเป็นงานที่น่าสนใจ

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความรู้สึกรับผิดชอบต่องานที่ตนเองได้รับมอบหมาย

1.5 ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานภาพหรือตำแหน่งที่ดีขึ้นในองค์กร

1.6 การมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (possibility of growth) หมายถึง การที่จะสามารถก้าวหน้าต่อไปในองค์กร มีการพัฒนาทักษะ และความรู้ความสามารถของตนเองให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) หรือ ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง มีผลในแง่ป้องกันหรือลดความไม่พอใจของงานได้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (policy and administration) หมายถึง ลักษณะการบริหารงาน และนโยบายที่ดีเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและบุคคลภายในองค์กร

2.2 การควบคุมบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง ความรู้สึกที่ว่าผู้บังคับบัญชาของตนมีความสามารถ ความยุติธรรม รวมทั้งเต็มใจที่จะกระจายอำนาจให้ลูกน้องหรือเต็มใจที่จะสนับสนุนพัฒนาลูกน้อง

2.3 เงินเดือนค่าจ้าง (salary) หมายถึง เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (interpersonal relations) หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

2.5 สภาพในการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสะดวกสบายที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น การมีอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอ

2.6 สถานภาพ (status) หมายถึง ลักษณะหรือองค์ประกอบที่เป็นสิทธิสืบเนื่องมาจากตำแหน่งงาน เช่น การมีเลขานุการประจำตัว การมีรถยนต์ประจำตำแหน่ง

2.7 ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกว่างานที่ตนเองทำอยู่มีความมั่นคง รวมทั้งรู้สึกว่าการมีความมั่นคงด้วย

2.8 ชีวิตส่วนตัว (personal life) หมายถึง ปัจจัยในการทำงานซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตส่วนตัว เช่น ครอบครัวมีความต้องการเงินเดือน หรือปัญหาครอบครัว บางครั้งอาจเกิดจากการทำงาน

เฮอริชเบอร์ก (จาร์ณี ธรนิตยกุล. 2541 : 16 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1981) มีความเชื่อว่าปัจจัยค้ำจุนนั้นเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีแนวโน้มที่จะกำจัดความไม่พึงพอใจในงาน (dissatisfaction) ออกไปได้ แต่ก็เป็นเพียงระยะเวลาไม่นานนัก เพราะมนุษย์เรามีความต้องการเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา เช่น การให้เงินเดือนตอนนี้อาจเพียงพอกับความ ต้องการ แต่พอผ่านไประยะหนึ่งเงินเดือนที่ได้ก็อาจไม่พอใช้ จนทำ

ให้เกิดความไม่พอใจขึ้นมาได้ ดังนั้นปัจจัยจำจนจึงเป็นเพียงปัจจัยเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจ ส่วนปัจจัยจูงใจนั้นเป็นปัจจัยที่เกี่ยวพันกับตัวงานหรือเนื้อหาของงาน ฉะนั้นถ้าสามารถจัดปัจจัยจูงใจให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง และสามารถทำให้บุคคลมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ตาราง 1 แสดงการสรุปแนวคิดของเฮอริชเบอร์เกอร์เกี่ยวกับการใช้แรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยจำจน
ตัวที่ทำให้พอใจ ตัวกระตุ้นให้ทำงานและยกระดับงานที่ทำ (Job Content) -ความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำ ปัจจัย 1. ลักษณะงานที่ทำ 2. ความสำเร็จของงาน 3. การได้รับการยอมรับนับถือ 4. ความก้าวหน้า 5. ความรับผิดชอบ	ตัวที่ทำให้ไม่พอใจ รักษาและป้องกันงานที่ทำ รวมทั้งสถานที่ทำงาน (Job Context) -ความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงาน ปัจจัย 1. นโยบายและการบริหารงานขององค์การ 2. วิธีการปกครองบังคับบัญชา 3. เงินเดือน 4. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ 5. สภาพการทำงาน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยจำจน ของเฮอริชเบอร์เกอร์มากำหนดเป็นกรอบในการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำนวน 4 ลักษณะ คือ ลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และผลตอบแทนในการทำงาน

1.1.6 การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

เมื่อศึกษาถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ควรได้ศึกษาหลักการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไปพร้อมๆ กัน เพราะการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ จะช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้สึกว่าชีวิตงานของตนมีคุณค่าแล้วยังช่วยลดแนวโน้มอันอาจเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของบุคคลด้วย เมื่อบุคคลเป็นปฏิปักษ์ต่องานแล้ว จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ เช่น ขาดงาน ลาออกจากงาน ก้าวร้าว เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์การ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลย พึงกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์การ และเพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์การเป็นไปด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย จากความสำคัญดังกล่าวได้มีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

นิวคัมเมอร์ (Newcomer, 1955 : 12) ได้กล่าวถึงวิธีจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยดูความต้องการของคนงานเป็นหลัก ซึ่งเป็นวิธีจูงใจเชิงจิตวิทยา ดังนี้

1. ความเข้าใจและความซาบซึ้งต่อคุณภาพของงาน และความสามารถของแต่ละบุคคล โดยมีความสัมพันธ์ดีกับผู้ร่วมงาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ด้วยวิธีการสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม โดยวิธีให้เกียรติในโอกาสที่เหมาะสม เมื่อจะตำหนิก็เรียกมาเป็นการส่วนตัว พร้อมกับมองหาทางช่วยเหลือแก้ไขให้ดีขึ้นมากกว่าจะเป็นการลงโทษอย่างเดียว นอกจากนั้นยังมีการอธิบายงานที่มอบให้ เพื่อให้เข้าใจชัดเจน และแสดงความใส่ใจ ความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้ร่วมงานและมีวิธีการควบคุมงานที่เหมาะสม

2. คนทำงานควรจะได้รับความคิดเห็นของตนเอง และบทบาทของหน่วยงานของเขาว่ามีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เพื่อเขาจะได้ทราบสายการเลื่อนขั้น และโอกาสสำหรับเลื่อนขั้น

3. ควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้ เพราะงานที่ซ้ำซากจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

4. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน การได้พักผ่อนชั่วระยะหนึ่งจะเป็นการลดความเบื่อหน่าย

กัญญา สาร (2523 : 360-361) กล่าวว่า แนวทางสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยสิ่งจูงใจหลายประการ ที่สำคัญได้แก่

สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ

สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจ และประจำตำแหน่งที่สูงขึ้น

สิ่งจูงใจที่เป็นสถานภาพของการทำงาน เช่น มีห้องทำงานที่เป็นส่วนตัว มีรถประจำตำแหน่ง

สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน เช่น การไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ความเท่าเทียมกันทุกด้าน

สร้างความรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียง หรือร่วมแก้ไขสถานการณ์สำคัญ

ต่างๆ ของหน่วยงาน

กิตติมา บริดีดิลก (2529 : 331-332) ได้มีแนวความคิดเรื่องความพึงพอใจในการทำงานมาศึกษา โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆ หากที่ใดเกิดความพึงพอใจขึ้นแล้วที่นั่นย่อมจะเต็มไปด้วยความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นการสร้างบรรยากาศในการทำงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารพึงกระทำ เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานต่อไป การสร้างความพึงพอใจในการทำงานส่วนใหญ่แล้วจะเน้นในเรื่องการตอบสนองความต้องการของบุคคล ในหน่วยงานที่พึงมี ดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคคลทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจัดงานให้ถูกต้อง

2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน

3. การมอบหมายงานต้องชัดเจน

4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน

5. ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

6. จัดงานที่ท้าทาย และริเริ่มงานใหม่ๆ ให้ทำเสมอ

7. จัดเวลาต่างๆ ให้เหมาะสมเพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่าย

8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี

9. การบริหารงานด้วยความเที่ยงตรง

10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี

11. ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น

13. ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ

14. จัดสวัสดิการต่างๆ ภายในองค์กร

การสร้างคามพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กรการ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกระดับ พึ่งสร้างและปลูกฝังให้เกิดขึ้นในองค์กรของตน เพราะจะส่งผลดีต่อองค์กรของตนในด้านต่างๆ เช่น ลดอัตราการเข้าออกของงาน การขาดงาน ข้อยพิพาทแรงงาน เป็นต้น

1.1.7 ผลที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน

การสร้างคามพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กรการจะส่งผลดีต่อองค์กรการ ดังนี้

1.ลดอัตราการเข้าออกของงาน ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานเท่าใด อัตราการเข้าออกงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น องค์กรที่ไม่ต้องการให้คนเข้าออกสูงจึงควรสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาด ซึ่งคนงานมีโอกาเลือกงานที่จะทำได้มากกว่าหรืองานนั้นจำเป็นต้องอาศัยผู้มีความสามารถเฉพาะและมีประสบการณ์สูง

2.ลดการขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานจะมีความผูกพันกับความพึงพอใจในการทำงาน นั่นคือ ยิ่งคนมีความพอใจในงานมาก การขาดงานจะยิ่งน้อยลง แต่ถ้าความไม่พอใจในงานมีมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะมีแนวโน้มขาดงานมากและการขาดงานนั้นจะไม่มีเหตุผลสมควรด้วยอัตราการเข้าออกของงาน และการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรย่อมเป็นตัวชี้ระดับความไม่พอใจในงานได้เป็นอย่างดี และเป็นตัวชี้ที่ผู้บริหารองค์กรการพึงให้ความสนใจเป็นพิเศษ

3.ลดการร้องทุกข์ องค์กรการที่มีการจัดระบบการแก้ไขข้อร้องทุกข์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการร้องทุกข์เกี่ยวกับการทำงาน หรือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างบุคคลจะมีการร้องทุกข์น้อยลง ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น จะเป็นการลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานรวมทั้งประหยัดเวลาในการแก้ไขข้อร้องทุกข์ด้วย

4.ลดข้อพิพาทแรงงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีแรงกดดันในการเรียกร้องให้ปรับปรุงสภาพการทำงานหรือผลตอบแทนในการทำงาน ปัญหาข้อพิพาทแรงงานที่เกิดจากการเรียกร้องและเจรจาต่อรองที่ตกลงกันไม่ได้จึงมีน้อยลง แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พอใจในงานมาก ข้อพิพาทแรงงานอาจมีความรุนแรงถึงขั้นนัดหยุดงานหรือปิดงานจนตจ้งได้

5.สุขภาพของคนงานดีขึ้น ความไม่พอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม โดยเฉพาะความเครียดและความกังวลจะนำไปสู่ความเจ็บป่วย เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร ความเครียดในงานอาจเกิดจากความไม่แน่ใจในบทบาท การได้รับมอบหมายงานเกิดความสามารถหรือการมีสัมพันธ์ภาพที่ไม่ดีในที่ทำงานได้

6.ลดพฤติกรรมก้าวร้าว คนทำงานที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ อาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย เช่น การจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์กรการแก่องค์การอื่น การเฉื่อยงาน การลักขโมย การละเมิดข้อบังคับในการทำงาน การขัดคำสั่งในการทำงาน การขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา การทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นการลดพฤติกรรมก้าวร้าวเหล่านี้ด้วย

7.การเพิ่มผลผลิต แม้ว่าจะไม่มีการศึกษาใดที่ชี้ชัดว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะมีส่วนเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรการหรือไม่เพียงใด อย่างน้อยความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นการลดความสูญเสียในการทำงาน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มีการทำงานเป็นทีมและทำให้บุคคลสามารถทำงานในองค์กรการได้อย่างมีความสุข และเมื่อองค์กรการมีระดับความพอใจในงานที่ดีแล้ว ผู้บริหารย่อมสามารถส่งเสริมให้มีการเพิ่มผลผลิตในรูปแบบและกิจกรรมต่างๆ ได้ง่ายขึ้น

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

✓ **พิรพต หุ่นเจริญ (2525 : บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนการจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตามสายงาน วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งและลักษณะหน่วยงานมีความแตกต่างกัน

โชคดี รักทอง (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ในด้านฐานะบุคลากรฝ่ายบริการทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้น ยังว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานชายและหญิง บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่าอายุมาก มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกับที่มีประสบการณ์มากมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่างเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์การและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

ปทุม เมตตาพันธ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า

1.บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมาเป็นอันดับสุดท้าย

2.บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเปรียบเทียบในแต่ละคุณลักษณะ ดังนี้ เพศ ได้แก่ เพศชาย อายุ ได้แก่ อายุมากกว่า 35 ปี สถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพสมรสหม้าย ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้างานและประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

✗ **กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ)** ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยแยกตามเพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง สมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศและจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และการยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1973 เซอร์จิโอแวนนี (Sergiovanni. 1973) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูในเขตมลรัฐนิวยอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงานมีความเป็นอิสระแก่กัน และพบว่าปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ส่วนปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ สภาพของการทำงาน สำหรับเรื่องเพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียนไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เวเลซ (Valez. 1972 : 997 – A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงานและความเจริญก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ เกียรติยศ สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์ เกียรติยศ นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัยเอกชนมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

แจ๊คสัน (Jackson. 1974 : 7560 – A) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์เธิร์น อิลลินอยส์ (Northern Illinois University) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อองค์ประกอบทฤษฎีกระตุ้น และคำจูนของเฮอริชเบอร์ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหาร จำนวน 337 คน การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อจะเปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลางและแนวคิดของรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยคำจูนตามระดับงานของเขา ผลการศึกษาในเรื่องนี้พบว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธาน กรรมการบริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยคำจูน ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยคำจูน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยคำจูนก็เป็นปัจจัยจำเป็นที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

บอร์ควิสต์ (Borquist. 1987 : 260 – A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในโรงเรียนรัฐบาลที่ซูเปอร์เบนพบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ความสำเร็จ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับเป็นที่มาของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว

2.1.1.1 ความหมายของตัวแปรด้านส่วนตัว

เดียนใจ ชันติสิทธิ์ (2535 : 6) ให้ความหมายของตัวแปรด้านส่วนตัวว่า เป็นองค์ประกอบที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สุชาติ ปากพจน์ (2539 : 25) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะด้านชีวสังคมหรือตัวแปรด้านส่วนตัวไว้ว่า เป็นลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับตัวบุคคลทั้งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดและที่ได้รับเพิ่มเติมในภายหลัง อันได้แก่ เพศ อายุ ราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ เป็นต้น

(1) ตัวแปรเพศ

หลักฐานทางการวิจัยที่แสดงถึงความแตกต่างของความพึงพอใจ ระหว่างพนักงานหญิงและพนักงานชายขาดความแน่นอนและมีขัดแย้งกัน แม้ว่าจะปรากฏความแตกต่างให้เห็น แต่ยังไม่สามารถอธิบายสาเหตุของความแตกต่างนี้ได้ แม้กระทั่งการศึกษากับกลุ่มพนักงานบริษัทมากกว่า 6,000 คนในยุโรปตะวันตก ยังไม่พบความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างพนักงานหญิงและพนักงานชาย (de Vaus & McAllister, 1991) ซึ่งอธิบายว่า เพศอาจจะไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ หากแต่เป็นปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลชัดเจนต่อความพึงพอใจเช่น ในงานประเภทเดียวกันผู้หญิงมักจะได้รับค่าแรงน้อยกว่าผู้ชาย และมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (promotion) น้อยกว่าด้วย ผู้หญิงส่วนมากเชื่อว่าตนเองต้องทำงานหนักกว่าและสร้างผลงานที่ดีกว่าพนักงานชายจึงจะได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกัน

เพศกับความพึงพอใจในงาน

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าตัวแปรเพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทั้งแตกต่างระหว่างเพศ และไม่แตกต่างระหว่างเพศดังนี้

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2518 : 105 – 107) กล่าวว่า ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเลือกอาชีพและความก้าวหน้าในด้านอาชีพของเพศหญิงและเพศชายว่ามีความแตกต่างในเชิงจิตวิทยาบางประการ คือ 1 ชาย ความมักใหญ่ใฝ่สูง มุ่งความสำเร็จของชีวิตจากผลการทำงานมากกว่าหญิง ไม่ชอบทำงานจำเจ ต้องการเป็นหัวหน้างานทำหายมากกว่าหญิง 2 หญิงชอบทำงานคล้อยตามวิสัยแห่งเพศ งานที่ต้องถึกถ่วนระมัดระวังในรายละเอียดงานซ้ำๆ กัน รักษาแบบแผนไม่ต้องใช้การตัดสินใจมาก ไม่ชอบงานรับผิดชอบสูง และทำงานเป็นหมู่คณะได้ดีไม่เท่าชาย 3 หญิงปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดีกว่าชาย ฮาเรล (Harell 1964 : 206 – 208) พบว่า การปฏิบัติงานในวงการอุตสาหกรรม เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชายสอดคล้องกับสูล พุทธิทรง (2522 : 195) กล่าวว่า เมื่อคนเราเริ่มอายุเข้าสู่วัยผู้ใหญ่แล้วผู้หญิงมีแบบแผนของชีวิต และความสนใจแตกต่างจากผู้ชาย มากด้วยสาเหตุหลายประการดังนี้คือ โอกาส ภาระหน้าที่ของแต่ละบุคคล การคบค้าสมาคมกับบุคคลอื่น สติปัญญา ระดับการศึกษา สภาพทางกาย ประสบการณ์ในวัยเด็ก และฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ส่วนพรรณราย อ่ำประภา (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์อุตสาหกรรมศึกษา พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง เช่นเดียวกับโสภณ หาสิตะพันธ์ (2528 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องสถานภาพและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรกิจการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และยุคล ทองตัน (2529 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง ส่วนนิคม พรหมน้อย (2529 : 69 – 70) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ภาคใต้พบว่าไม่มีความแตกต่างในเรื่องเพศสอดคล้องกับวัดไชย (Vatthaisong 1982 : 488 – A) ได้วิจัยเรื่องความ

พึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ในสถาบันการฝึกหัดครู ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และสุภรณ์ ศรีพหล (2519 : 30 – 33) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และศุภฤกษ์ ทองประยูร (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ

(2) ตัวแปรอายุ

แมสเลซ (Maslach.1986 : 60) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตกว้างไกลและลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยและมักมีฐานะเป็นปีกแผ่นมั่นคงทางการเงินและการงาน

นวลอนง ศรีรัตน (2534 : 32) กล่าวว่าอายุของบุคคลเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ ซึ่งในคนปกติเมื่อมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัยและบุคลิกภาพทั้งทางด้านความคิดและการกระทำ โดยจะค่อยๆ ปรับเปลี่ยนไปตามวัย บุคคลที่มีอายุมากขึ้นได้ทำงานหลายประการ มองโลกกว้างไกล ครอบคลุมนและลึกซึ้งขึ้นทำให้วุฒิภาวะเพิ่มขึ้น

เฮอร์ล็อก (สุพล บุญทรง. 2523 : 196 ; อ้างอิงจาก Hurlock. 1970 : 1970 : 382 – 383) กล่าวว่าวัยผู้ใหญ่ตอนต้นจะเผชิญปัญหาการปรับตัวอารมณ์จะมั่นคงแค่นั้นจึงขึ้นอยู่กับระดับความมุ่งหวังทางด้านอาชีพ และสังคมที่เขาเอาไว้วางใจจะเปลี่ยนแปลงมากในช่วงต้นของอายุ ประมาณครึ่งหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดจะตกอยู่ในอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ประมาณร้อยละ 20 ระหว่างอายุ 35 – 45 ปี ส่วนอายุ 55 – 65 ปี จะมีการเปลี่ยนแปลงน้อยหรือไม่มีเลย ส่วนอารีรัตน์ หิรัญโร (2532) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาพบว่าครูในกลุ่มอายุมาก (41 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าครูกลุ่มอายุน้อย (20 – 30 ปี) และ กลุ่มอายุปานกลาง (31 – 40 ปี) สอดคล้องกับ อารี สวรรค์วานิช (2521) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานจะเพิ่มขึ้นตามอายุของพนักงาน แต่ครูซ (Cruz : 1990) กลับพบผลงานในทางตรงกันข้ามคือ ครูกลุ่มอายุ 23 – 32 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า ครูกลุ่มอายุ 40 – 47 ปี ส่วนงานวิจัยที่พบว่าอายุไม่มีความแตกต่างได้แก่ จรุง ผาสวรรณ (2516 : 6251 – A) รายงานการวิจัยโดยใช้ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเอิร์ชเบอร์เกอร์มาดัดแปลง เพื่อวัดความพึงพอใจในงานของครูอาชีวศึกษาในประเทศไทยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานของครูอาชีวศึกษากับอายุ วีระชาติ แก้วไสย (2518 : 62 – 68) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงรายพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความรู้สึกของครูที่มีต่อองค์ประกอบของปัจจัย โดยจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกันทางสถิติ และสำเนาวิ ขจรศิลป์ (2525 : 50 – 53) จากการวิจัยพบว่าช่วงอายุไม่มีความแตกต่างในเรื่องกำลังขวัญในการทำงาน

(3) ตัวแปรบุคลิกภาพ

เอ็ดเวิร์ดส์ (Edwards. 1969 : 26) กล่าวว่าบุคลิกภาพ คือ แบบอย่างของความประพฤติของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากโครงสร้างทางกายภาพและประสบการณ์ในอดีตอันมีผลต่อโครงสร้างทางด้านอารมณ์และลักษณะนิสัย

อัลพอร์ต (Allport. 1969 : 6) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะส่วนรวมของบุคคลแต่ละคนสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งมีระบบทางร่างกายและจิตใจกำหนดให้บุคคลมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมแตกต่างจากคนอื่น

เคลลี และเฮาสตัน (Kelly and Houston. 1985 : 1067) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงที่ทำงานนอกบ้านจำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านมีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีระดับการศึกษา และระดับสถานภาพทางอาชีพสูงกว่าผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี และยังพบอีกว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีความตึงเครียดสับสน และวิตกกังวลในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ บี

นิภา นิธยาน (2520 : 100 – 104) ได้กล่าวถึงตัวกำหนดบุคลิกภาพว่ามาจากปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. พันธุกรรมและลักษณะพื้นฐานทางชีววิทยา
2. สภาวะแวดล้อม ซึ่งมีทั้งสภาวะแวดล้อมทางธรรมชาติหรือกายภาพ สภาวะแวดล้อมทางวัฒนธรรมและสภาวะแวดล้อมทางสังคม เช่น การฝึกหัดในระยะวัยทารก แรงจูงใจทางสังคม การเรียนรู้และการอบรมสั่งสอน การรับรู้ของบุคคล เป็นต้น
3. สภาวะความเป็นตน หมายถึง กระบวนการของชีวิตของแต่ละบุคคล ประสบการณ์เฉพาะที่บุคคลได้รับ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2531 : 5 – 6) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้อย่างกว้างๆ ว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน โดยส่วนภายนอกคือส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ และส่วนภายในคือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ เป็นต้น

ฟรายด์แมนและ โรสแมน (Friedman and Rosenman. 1974 : 164) ได้สรุปลักษณะบุคลิกภาพแบบ A ไว้ว่า บุคลิกภาพแบบ A (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพเร่งร้อน ชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ ในเวลาน้อยๆ มีความรู้สึกวุ่นวาย เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะอดทน พยายามมากในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้ออกกำลังกายที่ล้าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้โกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

อัจฉรา วงศ์วิวัฒนามงคล (2533 : 18) ได้สรุปลักษณะบุคลิกภาพแบบ B ไว้ว่า บุคลิกภาพแบบ B (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบร้อนและไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อยๆ เฉื่อยๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่ายๆ ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานและไม่ค่อยชอบการที่ต้องทำงานในเวลาอันรีบด่วน

(4) ตัวแปรด้านวุฒิการศึกษา

ฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964 : 260 – 268) พบว่าในการปฏิบัติงานในวงการอุตสาหกรรม ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจในงาน ระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในงานสูง สำเนาวิจัยศิลป (2525 : 50 – 53) รายงานการวิจัยว่า ข้าราชการที่มีวุฒิปริญญาเอกมีกำลังขวัญสูง ส่วนข้าราชการวุฒิมัธยมศึกษาอื่นอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามมีนักวิจัยอีกหลายรายที่ได้พบว่าระดับการศึกษาไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนี้คือ จรุง ผาสวรรณ (2516 : 6215 – A) รายงานผลการเปรียบเทียบระดับความรู้สึกของครู ที่มีต่อองค์ประกอบของปัจจัยโดยจำแนกตามคุณวุฒิ ปรากฏว่าไม่ส่งผลต่อองค์ประกอบต่างๆ แตกต่างกันและโสภณ หาสิตาพันธ์ (2528 : บทคัดย่อ) จากการวิจัยพบว่า ข้าราชการสายบริหารทางวิชาการและสายธุรกิจมีความพึงพอใจในองค์ประกอบทางแรงจูงใจและองค์ประกอบของอนามัย ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

(5) ตัวแปรประสบการณ์ทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 67) กล่าวว่า เป็นเพราะประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้น และใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ต่อไป คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้นย่อมมีความชำนาญและมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์กรไปด้วย

ฮาร์เรลล์ (Harell 1964 : 260 – 268) พบว่าการปฏิบัติงานในวงการอุตสาหกรรม ผู้ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นเมื่อทำงานใหม่และจะลดลงเมื่อทำงานได้ 5 หรือ 8 ปี วัดไชยสง (Vatthaisong. 1982 : 468 – A) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ในสถาบันการฝึกหัดครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการสอนเกินกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจอย่างมากต่อความสำเร็จในการทำงานมากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี สอดคล้องกับสมนึก มีแสง (2530 : 109 – 110) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสำนักงานการศึกษา จังหวัดสงขลาพบว่า ครูอาจารย์ที่มีอายุราชการสูงกว่า 10 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 10 ปีไม่มีความแตกต่างทางด้านปัจจัยของความพึงพอใจในงาน สำหรับประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันความพึงพอใจไม่แตกต่าง ได้แก่ นิคม พรหมน้อย (2539 : 69 – 70) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ภาคใต้ และศุภฤกษ์ ทองประยูร (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยทักษิณพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันในประสบการณ์ที่ต่างกัน

(6) ตัวแปรระดับเงินเดือน

ดูบริน (Dubrin. 1990 : 177) กล่าวว่า พวกเราไม่สามารถมีเงินใช้จ่ายในปัจจัยพื้นฐานของชีวิตแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความกดดันและความวิตกกังวล

2.1.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม

มูส์ (Moos. 1974 : 56 – 60) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 10 ด้านดังนี้

(1) ความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Involvement) เป็นลักษณะความต้องการมีส่วนร่วม มีโอกาสที่จะเสนอแนะ การได้รับการยอมรับด้านความคิดเห็น ทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและมีความเคารพในตนเองมากขึ้น

(2) การได้รับการสนับสนุน (Support) ทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่มีต่องาน

(3) การได้รับการกระตุ้นให้แสดงออก (Spontaneity) ผู้บังคับบัญชาจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นได้เต็มที่

(4) ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นลักษณะที่พนักงานมีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงานและงานชิ้นนั้นจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับพนักงานเอง

(5) การได้รับการแนะนำในเรื่องการทำงาน (Practical Orientation) ลักษณะของการให้คำแนะนำในเรื่องการทำงานเป็นการพัฒนาบุคคลโดยจัดให้มีการแนะนำและมีกรอบพนักงานเพื่อให้พนักงานได้มีการปรับปรุงทักษะในการทำงาน

(6) การได้รับการให้คำแนะนำเรื่องปัญหาส่วนบุคคล (Personal Problem Orientation) ลักษณะของการให้คำแนะนำเป็นการส่วนตัวจากผู้บังคับบัญชา

(7) การแสดงความโกรธและก้าวร้าว (Angry and aggression)

(8) การสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and organization) ซึ่งมีผลต่อความหือถอยและคืบข้องใจของพนักงาน

(9) ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program clarity) ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน งาน เช่น พนักงานมีบทบาทที่คลุมเครือ มีขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน หรือ หัวหน้างานไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขตในการปฏิบัติงานของตนเองและความรับผิดชอบในการควบคุมบังคับบัญชาผู้อื่น

(10) การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff control) ซึ่งจะมีผลต่อความหือถอยของผู้ใต้บังคับบัญชาได้

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.2.1 งานวิจัยในประเทศ

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานควรจะสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เปรียบเสมือนฉันท์พี่น้อง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยเหลือกระตุ้นการปฏิบัติงานของกลุ่ม และแนะนำช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาได้ตามทุกขสขซึ่งกันและกัน พุดจากันด้วยความสนุกสนาน และเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์กรประสบความสำเร็จดี

ไอรส วงษ์สิทธิ์ (2528) ศึกษา "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" พบว่า อุปกรณ์ในการทำงานและบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ขนาดขององค์การ และการจัดการในหน่วยงาน และปัจจัยด้านลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ การศึกษา สภาพการสมรส จำนวนบุตรที่มีชีวิต ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ฟิดเลอร์ เชมเมอร์ และมอฮาร์ (Fiedler, Chemer and Morhar. 1976 :36) ได้วิจัยพบว่าผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมทำให้สภาพการทำงานการบังคับบัญชาของผู้บริหารราบรื่น เพราะความสัมพันธ์จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานอย่างดีและช่วยให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน

แมนนิ่ง (Manning. 1977 : 4028 – A) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจของเฮอริชเบอร์กดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีสำคัญมากและเป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ส่วนการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชน กลุ่มตัวอย่างถือว่าเป็นตัวค้ำจุน เช่นเดียวกับเฮอริชเบอร์ก และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการบริหาร กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นตัวจูงใจซึ่งขัดแย้งกับเฮอริชเบอร์ก เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามอายุ ระบบการทำงาน ความเห็นเกี่ยวกับอาชีพ และจุดมุ่งหมายของการทำงานในอนาคต พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยจูงใจ

ซาราสัน และคนอื่นๆ (Sarason and others. 1987 : 813 – 831) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมไม่ว่าจะมาจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ครอบครัวหรือจากชุมชน เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองมีที่พึ่ง ที่ปรึกษา หรือมีผู้เห็นความสำคัญของตนเอง ทำให้เกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศทำให้พิจารณาได้ว่าบุคคลจะทำงานต่างๆ ด้วยความพึงพอใจและเต็มใจนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ ผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก เป็นทฤษฎีที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน และสภาพปัญหาในองค์การเครือเจริญโภคภัณฑ์ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์กมาเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทสายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม

3.1 ประวัติของบริษัท

นับเป็นธุรกิจหลักของบริษัทที่ดำเนินการในรูปของเกษตรเชิงธุรกิจแบบ “ครบวงจร” คือ การผลิต-แปรรูป-การตลาด โดยสหราชอาณาจักรและวิทยาการอันทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตอาหารพัฒนาคุณภาพ เพิ่มมูลค่าของสินค้า ตลอดจนการพยายามลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำ เพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันกับต่างประเทศ ขณะเดียวกันผู้บริโภคในประเทศก็ต้องได้รับสินค้าที่ดี ราคาเหมาะสมด้วย โดยมีเป้าหมายการเป็นผู้ผลิตอาหารเลี้ยงประชากรโลก

บริษัทเริ่มก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2525 โดยผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปจากเนื้อไก่ และหมู จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาดทั้งในและต่างประเทศ อาทิเช่น ซุปเปอร์มาร์เก็ต คอเนวีนเยนส์โดร์ ฟาสต์ฟู้ด ภัตตาคาร ร้านอาหาร และร้านค้าทั่วไป สำหรับต่างประเทศ อาทิเช่น ญี่ปุ่น แคนาดา และประเทศในกลุ่มยุโรป ได้มีการผลิตไส้กรอกและแฮมที่มีคุณภาพและมาตรฐานที่ดีที่สุดสู่ผู้บริโภค ด้วยการคัดเลือกวัตถุดิบอย่างพิถีพิถัน กระบวนการและกรรมวิธีการผลิตที่ได้มาตรฐานและทันสมัยที่สุด

3.2 นโยบายของบริษัท

บริษัทมีนโยบายการขยายธุรกิจ เพื่อความเป็นผู้นำทางด้านการผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์แปรรูปทั้งจากเนื้อสัตว์ และที่ไม่ใช่เนื้อสัตว์ เช่นเดียวกับการผลิตส่วนผสมของอาหาร วัตถุดิบที่เกี่ยวข้องอาหาร สำหรับผู้บริโภค และตลาดอุตสาหกรรม

3.3 นโยบายการจัดการ / พนักงาน

3.3.1 เน้นการฝึกอบรมและให้ความรู้กับพนักงานทั้งในและนอกสถานที่

3.3.2 เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้มีโอกาสที่จะบริหารทีมงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 นโยบายการตลาด

3.4.1 ดูแลคุณภาพสินค้า วิจัย และพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพ

3.4.2 กำหนดราคาสินค้าที่ยุติธรรม

3.4.3 กระจายสินค้าไปสู่ทุกช่องทางขาย

3.4.4 จัดรายการส่งเสริมการขาย ประชาสัมพันธ์ และโฆษณา

3.5 บทบาทด้านส่งเสริมสังคม ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการมีส่วนร่วมเสริมสร้างสังคมโดยได้ดำเนินกิจกรรมอันเป็นสาธารณประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

3.5.1 มูลนิธิพัฒนาชีวิตชนบท จัดตั้งขึ้นเนื่องในวโรกาสมหามงคลสมัยที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 5 รอบ ในวันที่ 5 ธันวาคม 2530 ทางบริษัทซึ่งรับสนองพระราชดำริและดำเนินการตามรอยพระยุคลบาทในการพัฒนาประเทศมาโดยตลอดจึงได้ร่วมกับเหล่าพนักงานจัดตั้งกองทุนด้วยจำนวนเงินเริ่มต้นกว่า 20 ล้านบาท ต่อมาได้รับการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในนาม “มูลนิธิพัฒนาชีวิตชนบท” และได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษาจากกระทรวงการคลังให้เป็นองค์กรสาธารณ

กุตล อันดับที่ 249 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำโครงการสาธารณประโยชน์ที่สอดคล้องกับแนวพระราชดำริเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพ ศีลธรรมและความเป็นพลเมืองดีของคนในชาติ โดยจัดแบ่งเป็น 3 แนวทางดังนี้

3.5.2 การพัฒนาคนและส่งเสริมอาชีพ โดยเน้นดำเนินงานในพื้นที่หลัก คือ

3.5.2.1 โครงการเกษตรผสมผสานตามแนวพระราชดำริ อ.ลำปลายมาศ จ.บุรีรัมย์ ด้วยการส่งเสริมเกษตรกรประกอบอาชีพทำนาข้าว รวมกลุ่มเกษตรกรทำโรงสีโครงการผลิต แปรรูป บริหาร จัดการและการตลาด ปุ๋ยหมักปลอดภัยจากสารพิษ และไม้ผล เลี้ยงไก่ไข่ ไก่กระทง ไก่พื้นบ้าน สุกรพันธุ์ และสุกรขุน รวมทั้งปลานิลลูกผสม ตลอดจนรวมกลุ่มทำหัตถอุตสาหกรรม (ผลิตเสื่อยัด)

3.5.2.2 โครงการห้วยองคต อันเนื่องมาจากพระราชดำริ อ.หนองปรือ จ.กาญจนบุรี ด้วยการส่งเสริมเกษตรกรประกอบอาชีพผลิตมะม่วงก่อนฤดู ปุ๋ยหมักปลอดภัยจากสารพิษ เลี้ยงไก่ไข่ และ ปลาตะกิมในกระชัง เลี้ยงไก่พื้นเมือง ทำนาข้าว และปลูกผักปลอดภัยจากสารพิษ

3.5.2.3 โครงการพัฒนาอาชีพ ต.ป่ากรอ อ.สิงหนคร จ.สงขลา ตามดำริ ฯพณฯ พล.อ. เปรม ติณสูลานนท์ ประธานองคมนตรีและรัฐบุรุษ ด้วยการส่งเสริมเกษตรกรประกอบอาชีพ เลี้ยงปลาตะกิมในกระชัง เลี้ยงไก่พื้นเมือง ทำนาข้าว และปลูกผักปลอดภัยจากสารพิษ

3.5.3 โครงการทุนการศึกษา เพื่อเสริมสร้างโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชนในชาติ โดย แบ่งออกเป็น

3.5.3.1 ทุนอุดมศึกษา เพื่อมอบทุนการศึกษาแบบต่อเนื่องให้แก่นิสิต นักศึกษา โดย จัดสรรให้ปีละ 120 ทุนๆ ละ 10,000 บาท

3.5.3.2 ทุนเสริมสมอง เป็นทุนการศึกษาต่อเนื่องตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาไปจนจบปริญญาตรี เพื่อให้เยาวชน จบการศึกษามัธยมศึกษา ได้มีโอกาสศึกษาต่อจนจบอุดมศึกษา โดยจัดสรร เยาวชนทั่วประเทศ จังหวัดละ 1 ทุน

3.5.3.3 โครงการแข่งขันคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์โอลิมปิกระหว่างประเทศ มอบทุน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้แก่ผู้แทนเยาวชนที่ได้รับการคัดเลือกอย่างต่อเนื่อง จนสำเร็จการศึกษาใน ระดับปริญญาตรี ปีละ 10 ทุนๆ ละ 45,000 บาท

3.5.4 โครงการกิจการพิเศษเพื่อสังคม และสาธารณกุศล ได้แก่

3.5.4.1 โครงการบริจาคโลหิต เล็งเห็นความสำคัญของการบริจาคโลหิตจึงได้เชิญชวน พนักงานร่วมบริจาคโลหิต

3.5.4.2 โครงการสร้างพระพุทธรูปราชูปถัมภ์ พระพิมพ์จิตรลดา ในพระบรม ราชูปถัมภ์ เพื่อสักการบูชา เครื่องเจริญโภคภัณฑ์ได้นำเงินบริจาคขึ้นทูลเกล้าฯ ถวายสมทบทุนมูลนิธิโครงการหลวง และสาธารณกุศลเป็นจำนวนเงิน 300,000 ,000 บาท

3.5.4.3 โครงการสร้างพระพุทธรูปวันตบพิช รายได้จากการบริจาคบูชาพระพิมพ์ พระพุทธรูปวันตบพิชเนื้อผง จำนวน 1,672,000 องค์ องค์ละ 100 บาท จะนำขึ้นเกล้าฯ ถวายมูลนิธิ ชัยพัฒนาต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1.การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2544 จำนวนทั้งสิ้น 732 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 445 คน และเพศชายจำนวน 287 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 240 คน มีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane.1967:6) เป็นพนักงานเพศหญิงจำนวน 148 คน และพนักงานเพศชายจำนวน 92 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร ฝ่ายงานที่สังกัดและเพศเป็นชั้น ขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. แบ่งพนักงานที่เป็นประชากรตามฝ่ายงานที่สังกัด จำนวน 732 คน แบ่งเป็นพนักงานฝ่ายขาย/การตลาด จำนวน 381 คน พนักงานฝ่ายบัญชี-การเงิน จำนวน 124 คน พนักงานฝ่ายบุคคล/ธุรการ จำนวน 73 คน และพนักงานฝ่ายโรงงาน จำนวน 154 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 445 คน เพศชายจำนวน 287 คน

2. ในแต่ละฝ่ายงานที่สังกัดแยกพนักงานเป็นเพศชายและเพศหญิง แล้วสุ่มตัวอย่างซึ่งมีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane.1967:6) ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยมีฝ่ายงานที่สังกัดและเพศเป็นชั้น (Strata) ในอัตราส่วน 3:1 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน แยกเป็นพนักงานเพศหญิงจำนวน 148 คน และพนักงานเพศชายจำนวน 92 คน

ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัดและเพศ

ฝ่ายงานที่สังกัด	เพศ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายขาย-การตลาด	ชาย	180	58
	หญิง	201	71
	รวม	381	129
ฝ่ายบัญชี-การเงิน	ชาย	46	16
	หญิง	78	27
	รวม	124	43
ฝ่ายบุคคล-ธุรการ	ชาย	11	5
	หญิง	62	22
	รวม	73	27
ฝ่ายโรงงาน	ชาย	50	12
	หญิง	104	29
	รวม	154	41
รวมทั้งหมด		732	240

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 8 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ฝ่ายงานที่สังกัด และการระบับความรับผิดชอบต่อครอบครัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 4 แบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 6 แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ตอนที่ 7 แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 8 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

2.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ฝ่ายงานที่สังกัดและการระบับความรับผิดชอบต่อครอบครัว

ตัวอย่างของแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม เมื่ออ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมคำตอบลง ให้ครบถ้วน

1.เพศ

() ชาย

() หญิง

2.อายุ ปี

3.วุฒิการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4.รายได้ บาท/ เดือน (รายได้รวม)

5.ฝ่ายงานที่สังกัด

() ฝ่ายขาย / ฝ่ายการตลาด

() ฝ่ายบัญชี / การเงิน

() ฝ่ายบุคคล / ธุรกิจ

() ฝ่ายโรงงาน

6.ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() การดูแลสมาชิกในครอบครัว เช่น การดูแลบิดา มารดา บุตรธิดา และญาติพี่น้อง

() ค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว

() ค่าเช่าบ้านหรือค่าเช่าซื้อบ้าน

() ค่าผ่อนรถ

() ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถาม ของเดิมศักดิ์ ทวณิช (2540 : 53 –55) สดับ และคนอื่นๆ (อจันรา วงศ์พัฒนามงคล. 2533 : 162 ; อ้างอิงมาจาก Strube and others. 1987) ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) และผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงข้อความให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale)

ตัวอย่าง แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง ขอให้ท่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงมากที่สุด หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริงมาก หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด
	จนแทบจะไม่ตรงเลย

ลำดับ	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	เมื่อท่านได้รับนัดเพื่อไปประชุมนอกสถานที่ ท่านมักไปก่อนเวลานัดหมายเสมอ					
00.	ท่านรู้สึกโมโหถ้ามีคนมาขัดจังหวะ เวลาที่ท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้ได้					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ (คะแนน)		ข้อความที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบบี (คะแนน)	
จริงมากที่สุด	5		1
จริงมาก	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลผลความหมายของบุคลิกภาพ (อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล, 2533 : 57 – 58)

คะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพจะอยู่ในระหว่าง 20 – 100 คะแนน

ผู้ที่ได้คะแนน 51 – 100

มีบุคลิกภาพแบบเอ

ผู้ที่ได้คะแนน 20 – 50

มีบุคลิกภาพแบบบี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

3.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ศึกษาแบบสอบถาม ของจรรยา เกษศรีสังข์ (2537 :137 - 140) และของมาริษา นาคทับที (2541 : 114 – 121) และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Rating Scale)

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

คำชี้แจง ขอให้ท่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริงมาก	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด
		จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	สมาชิกในบ้านมักร่วมกันตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับภายในบ้านด้วยกันเสมอ					
00.	ข้าพเจ้ามักไม่ชอบมีส่วนในการทำกิจกรรมภายในครอบครัว					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)	
จริงมากที่สุด	5		1
จริงมาก	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลผล (Best. 1981 : 204-205)

คะแนนเฉลี่ย	3.75 – 5.00	มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว
	2.26 – 3.74	มีความสัมพันธ์ปานกลางระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว
	1.00 – 2.25	มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 4 แบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน

4.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศในการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับแบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน ของ สุมาลี สุวรรณภักดี (2541 : 140 - 141) และของสุดใจ ผาแก้วมณี (2542 : 191 – 193) แล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale)

ตัวอย่าง แบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริงมาก	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด
		จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดบริเวณสะดวกสบาย					
00.	บรรยากาศในการทำงานของท่านมีแต่การแก่งแย่งชิงดีกัน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)	
จริงมากที่สุด	5		1
จริงมาก	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลผล (Best. 1981 : 204-205)

คะแนนเฉลี่ย	3.75 – 5.00	บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมดี
	2.26 – 3.74	บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมปานกลาง
	1.00 – 2.25	บรรยากาศในการทำงานมีความไม่เหมาะสม

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

5.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ศึกษาแบบสอบถามของ จุมจินต์ สลัดทุกข์ (2543 : 87) แล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale)

ตัวอย่าง แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริงมาก	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด
		จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	เมื่อมีปัญหาสำคัญๆ ในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะให้มีการประชุมเพื่อตัดสินใจร่วมกัน					
00.	ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่มีความยุติธรรม					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)	
จริงมากที่สุด	5		1
จริงมาก	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลผล (Best. 1981 : 204-205)

คะแนนเฉลี่ย	3.75 – 5.00	มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
	2.26–3.74	มีความสัมพันธ์ปานกลางระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
	1.00–2.25	มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา

6.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

6.2 ศึกษาแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาของ จุมจินต์ สลัดทุกซ์ (2543 : 87) และของชาติชาย หมั่นสมิคร (2540 : 172-173) แล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale)

ตัวอย่าง แบบสอบถามความสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริงมาก	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด
จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านมีความซื่อสัตย์					
00.	ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านมีความเห็นแก่ตัว					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก
(คะแนน)

ข้อความที่มีความหมายทางลบ
(คะแนน)

จริงมากที่สุด	5	1
จริงมาก	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (Best. 1981 : 204-205)

คะแนนเฉลี่ย	3.75 – 5.00	มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา
	2.26 – 3.74	มีความสัมพันธ์ปานกลางระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา
	1.00 – 2.25	มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

7.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

7.2 ศึกษาแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ของอเนก สงสุวรรณ (2530 : 44) และงานวิจัยของชิดทัย ผลานันท์ (2541 : 47 – 48) แล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด ตามแนวคิดของลิเคอร์ท์ (Likert Rating Scale)

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริงมาก	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด
		จนแทบจะไม่ตรงเลย

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างดี					
00.	ท่านรู้สึกอึดอัดใจในการทำงานประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก
(คะแนน)

ข้อความที่มีความหมายทางลบ
(คะแนน)

จริงมากที่สุด	5	1
จริงมาก	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (Best. 1981 : 204-205)

คะแนนเฉลี่ย	3.75 – 5.00	มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
	2.26 – 3.74	มีความสัมพันธ์ปานกลางระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
	1.00– 2.25	มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 8 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

แบบสอบถามชุดนี้ใช้ประเมินปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเป็นแบบชนิดเลือกตอบตามความรู้สึกของผู้ตอบ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale)

ประกอบด้วยข้อความวัดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ 4 ปัจจัยดังนี้

1. ลักษณะงานที่ทำ
2. การยอมรับนับถือ
3. ความสำเร็จของงาน
4. ผลตอบแทน

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Theory) เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม

2. ศึกษาแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของ Charoong Pasuwan (1972 : 100 – 107) ชุติกร ตั้งเขื่อนขันธุ์ (2540 : 87 – 97) และ ชารา สุขเจริญ (2540 : 69 – 75)

3. สร้างแบบสอบถามตามที่ได้ศึกษาจากข้อ 1 และ 2

ตัวอย่าง แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งในห้าช่อง ให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริงมาก	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด
จนแทบจะไม่ตรงเลย		

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	<u>ลักษณะงานที่ทำ</u>					
	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์อย่างเต็มที่ในหน้าที่ของท่าน					
00.	งานของท่านเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ					
0.	<u>การยอมรับนับถือ</u>					
	ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน ยอมรับในความคิดเห็นของท่าน					
00.	ข้อเสนอของท่านมักไม่ได้รับการพิจารณา					
0.	<u>ความสำเร็จของงาน</u>					
	ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
00.	ท่านสามารถปฏิบัติงานจนปรากฏผลงานที่เด่นชัด					
0.	<u>ผลตอบแทน</u>					
	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
00.	ที่ผ่านมามีความพอใจในอัตราเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงมากที่สุด	5	1
จริงมาก	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลผล (Best. 1981 : 204-205)

คะแนนเฉลี่ย	3.75 – 5.00	มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับดี
	2.26 – 3.74	มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
	1.00– 2.25	มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี

2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธุ์มณี รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กริทอง และอาจารย์ ดร.พาสณา จุลรัตน์ เพื่อตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในข้อความให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เกณฑ์การพิจารณาคะแนน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2.2.2 การหาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบทดสอบซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% ของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ ด้วยการนำคะแนนที่ตรวจได้มาเรียงลำดับจากคะแนนสูงสุดมาถึงคะแนนต่ำสุด นำคะแนนพนักงานที่อยู่ในกลุ่มคะแนนสูง 25% และพนักงานที่อยู่ในกลุ่มคะแนนต่ำ 25% เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายข้อ โดยใช้ t-test โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือ t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปมาใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย

2.2.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach)

3.วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำไปขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามจากบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งด้วยตนเอง

เองจำนวน 260 ฉบับ ที่บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มที่จะทำการศึกษา และได้พบกับพนักงานของแต่ละฝ่ายเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้

3. ผู้วิจัยไปเก็บแบบสอบถามระหว่างวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2545 ถึงวันที่ 5 มีนาคม 2545 ได้รับคืนจำนวน 240 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.31 แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายกลุ่มธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ปรากฏว่าตอบสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์กำหนด และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา โดยคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านต่างๆ กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.2 วิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Mean Square)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$\hat{Y}$	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนมาตรฐาน
X_1	แทน	เพศชาย
X_2	แทน	เพศหญิง
X_3	แทน	อายุ
X_4	แทน	วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
X_5	แทน	วุฒิการศึกษาปริญญาตรี
X_6	แทน	วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
X_7	แทน	รายได้รวม
X_8	แทน	พนักงานสังกัดฝ่ายขาย / ฝ่ายการตลาด
X_9	แทน	พนักงานสังกัดฝ่ายบัญชี / การเงิน
X_{10}	แทน	พนักงานสังกัดฝ่ายบุคคล / ธุรการ
X_{11}	แทน	พนักงานสังกัดฝ่ายโรงงาน
X_{12}	แทน	ภาระความรับผิดชอบ - ด้านการดูแลสมาชิกในครอบครัว
X_{13}	แทน	ภาระความรับผิดชอบ - ค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว

X ₁₄	แทน	ภาระความรับผิดชอบ - ค่าเช่าบ้านหรือค่าเช่าซื้อบ้าน
X ₁₅	แทน	ภาระความรับผิดชอบ - ค่าผ่อนรถ
X ₁₆	แทน	ภาระความรับผิดชอบ - ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน
X ₁₇	แทน	บุคลิกภาพ
X ₁₈	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว
X ₁₉	แทน	บรรยากาศในการทำงาน
X ₂₀	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
X ₂₁	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา
X ₂₂	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
Y ₁	แทน	ความพึงพอใจในการทำงาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และฝ่ายงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ รายได้รวม บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม กับความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษาและฝ่ายงานที่สังกัด ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าร้อยละจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษาและฝ่ายงานที่สังกัด

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	92	38.3
	หญิง	148	61.7
	รวม	240	100.0
2. วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	39.2
	ปริญญาตรี	139	57.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.9
	รวม	240	100.0
3. ฝ่ายงานที่สังกัด	ฝ่ายขาย / การตลาด	129	53.8
	ฝ่ายบัญชี / การเงิน	43	17.9
	ฝ่ายบุคคล / ธุรกิจ	27	11.3
	ฝ่ายโรงงาน	41	17.1
	รวม	240	100.0

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน สามารถแบ่งเป็นพนักงานเพศชายจำนวน 92 คน (ร้อยละ 38.3) และพนักงานเพศหญิงจำนวน 148 คน (ร้อยละ 61.7)

วุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 139 คน (ร้อยละ 57.9) วุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 94 คน (ร้อยละ 39.2) และวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.9) ตามลำดับ

ฝ่ายงานที่สังกัด พบว่า พนักงานฝ่ายขาย / การตลาดจำนวน 129 คน (ร้อยละ 53.8) พนักงานฝ่ายบัญชี / การเงินจำนวน 43 คน (ร้อยละ 17.9) พนักงานฝ่ายโรงงานจำนวน 41 คน (ร้อยละ 17.1) และพนักงานฝ่ายบุคคล / ธุรกิจจำนวน 27 คน (ร้อยละ 11.3) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ รายได้รวม บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และ ความพึงพอใจในการทำงาน ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ รายได้รวม บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การแปลผล
1. อายุ	28.20	5.38	ระดับน้อย
2. รายได้รวม	13307.30	6527.50	รายได้รวมในระดับน้อย
3. บุคลิกภาพ	70.97	6.58	บุคลิกภาพแบบเอ
4. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว	4.09	6.90	มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวระดับดี
5. บรรยากาศในการทำงาน	3.04	9.73	มีบรรยากาศในการทำงานระดับปานกลาง
6. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	3.72	15.74	มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาระดับปานกลาง
7. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.79	7.69	มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาระดับสูง
8. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.76	10.39	มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานระดับสูง
9. ความพึงพอใจในการทำงาน	3.41	15.88	มีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยในระดับน้อย ($\bar{X} = 28.20$ ปี) ส่วนรายได้รวม พบว่า พนักงานมีรายได้รวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 13,307$) มีบุคลิกภาพแบบเอเป็นส่วนใหญ่ ($\bar{X} = 70.97$) มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวในระดับดี ($\bar{X} = 4.10$) บรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.72$) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.79$) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.76$)

ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$)

ตอนที่ 3 แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ บุคลิกภาพ วุฒิการศึกษา รายได้รวม ฝายงานที่สังกัด ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม กับความพึงพอใจในการทำงาน ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Y1	ตัวแปร
X1	1.000	-1.000	.039	-.159	.203	-.137	.117	.164	-.011	-.145	-.085	-.190	.041	.085	.126	.085	.088	-.062	.025	.064	.083	-.039	.112	X1
X2		1.000	-.039	.159	-.203	.137	-.117	-.164	.011	.145	.085	.190	-.041	-.085	-.126	-.085	-.088	.062	-.025	-.064	-.083	.039	-.112	X2
X3			1.000	.025	-.027	.005	.414	-.161	.092	-.179	.269	.139	.212	-.027	.109	.018	.153	.102	-.062	.037	.033	.016	.116	X3
X4				1.000	-.941	-.139	-.464	.025	-.219	-.097	.271	.090	.111	.045	-.015	.034	-.106	.089	.258	.063	.034	.004	.145	X4
X5					1.000	-.203	.377	-.012	.222	.117	-.308	-.099	-.092	-.030	.036	-.028	.120	-.065	-.213	-.070	-.037	.003	-.101	X5
X6						1.000	.239	-.038	-.016	-.062	.119	.028	-.054	-.043	-.052	-.018	-.045	-.009	-.124	.022	.010	-.020	.127	X6
X7							1.000	-.121	.344	-.123	-.087	.030	.062	.038	.164	.000	.086	-.106	.199	.011	.012	-.050	-.076	X7
X8								1.000	-.504	-.384	-.489	-.230	-.050	.142	.066	-.055	-.039	-.070	-.021	.090	.127	-.099	.146	X8
X9									1.000	-.166	-.212	.081	-.065	-.123	-.029	-.015	-.078	-.106	-.105	-.123	-.133	-.014	-.216	X9
X10										1.000	-.162	.104	.029	.053	-.043	.016	.023	-.001	.124	.126	.143	.071	-.062	X10
X11											1.000	.135	.109	-.107	-.021	.075	.111	.201	.031	.088	.088	.086	.077	X11
X12												1.000	.130	-.026	-.033	.020	.100	.120	.083	.061	-.049	.081	.039	X12
X13													1.000	.012	.055	.149	.209	.270	-.033	.057	.061	.090	.126	X13
X14														1.000	.053	.212	-.046	.041	.120	.040	.019	-.011	.014	X14
X15															1.000	-.015	.054	.019	-.029	.022	.067	.015	.054	X15
X16																1.000	.078	-.048	.137	.044	-.047	-.133	.039	X16
X17																	1.000	.432	.163	.475	.399	.247	.450	X17
X18																		1.000	.130	.341	.377	.290	.315	X18
X19																			1.000	.293	.236	.088	.337	X19
X20																				1.000	.620	.430	.713	X20
X21																					1.000	.407	.617	X21
X22																						1.000	.412	X22
Y1																							1.000	Y1

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -.172 ถึง .713

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) ได้แก่ บุคลิกภาพ (X_{17}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_{18}) บรรยากาศในการทำงาน (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{20}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา (X_{21}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{22}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_4) และพนักงานสังกัดฝ่ายขาย/การตลาด (X_8) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ พนักงานสังกัดฝ่ายบัญชี / การเงิน (X_9) และวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_6) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) รายได้รวม (X_4) วุฒิกศีกษาระดับปริญญาตรี (X_5) พนักงานสังกัดฝ่ายบุคคล / ธุรกิจ (X_{10}) พนักงานสังกัดฝ่ายโรงงาน (X_{11}) ภาระความรับผิดชอบ - ด้านการดูแลสมาชิกในครอบครัว (X_{12}) ภาระความรับผิดชอบ - ค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว (X_{13}) ภาระความรับผิดชอบ - ค่าเช่าบ้านหรือค่าเช่าซื้อบ้าน (X_{14}) ภาระความรับผิดชอบ - ค่าผ่อนรถ (X_{15}) และภาระความรับผิดชอบ - ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน (X_{16}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) มีขั้นตอน ดังนี้

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดเข้าสมการถดถอยพหุคูณเพื่อจัดลำดับค่าสัมประสิทธิ์ (Beta Weight) และใช้ค่าสัมประสิทธิ์ (Beta Weight) ที่มีค่าตั้งแต่ .01 ขึ้นไป เพื่อนำมาเข้าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) อีกครั้ง ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 5 และ 6

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	4	35530.956	8882.739	84.397**
Residual	235	24733.644	105.25	
Total	239	60264.600		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง 4 ตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงรายละเอียดของตัวแปรในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอย พหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₂₀	.485	.057	.481	.713	.509	246.390
X ₂₀ X ₂₁	.544	.111	.263	.747	.559	149.909
X ₂₀ X ₂₁ X ₄	-4.427	1.242	-.150	.760	.577	107.358
X ₂₀ X ₂₁ X ₄ X ₁₇	.312	.117	.129	.768	.590	84.397

$$R = .768$$

$$R^2 = .590$$

$$SE = .117$$

$$a = 38.982$$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์โดยนำตัวพยากรณ์เข้าสมการถดถอยทีละตัวแปรจนถึงที่สุด พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหาร และเครื่องดื่ม เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X₂₀) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา (X₂₁) วุฒิการศึกษา (X₄) บุคลิกภาพ (X₁₇) ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 59.00

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 38.982 + .485 X_{20} + .544 X_{21} - 4.427 X_4 + .312 X_{17}$$

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .481 X_{20} + .263 X_{21} - .150 X_4 + .129 X_{17}$$

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะช่วยให้ทราบว่ามีตัวแปรใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการหาแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายจัดอบรมบุคลากร ฝ่ายจัดสรรบุคลากร ในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน สร้างกำลังใจในการทำงานและสามารถดำเนินการทำงานอย่างมีความสุขในชีวิตประจำวัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1.ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ปี พ.ศ. 2544 จำนวนทั้งหมด 732 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 445 คน และเพศชายจำนวน 287 คน

2.กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ปี พ.ศ. 2544 จำนวนทั้งหมด 240 คน ได้คิดเป็นร้อยละ 92.31 แบ่งเป็นพนักงานเพศหญิงจำนวน 148 คน และพนักงานเพศชายจำนวน 92 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร โดยมีฝ่ายงานที่สังกัดและเพศ เป็นชั้น (Strata)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 8 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1	แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้รวม ฝ่ายงานที่สังกัด และภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว
ตอนที่ 2	แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .7128
ตอนที่ 3	แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว จำนวน 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .8589
ตอนที่ 4	แบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .8530
ตอนที่ 5	แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 28 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .9258
ตอนที่ 6	แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .90.91
ตอนที่ 7	แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 19 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .8898
ตอนที่ 8	แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 39 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ .8987

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำไปขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามจากสำนักบุคคลของบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งด้วยตนเองจำนวน 260 ฉบับ ที่บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มที่จะทำการศึกษา และได้พบกับพนักงานของแต่ละฝ่ายเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้
3. ผู้วิจัยไปเก็บแบบสอบถามระหว่างวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2545 ถึงวันที่ 5 มีนาคม 2545 ได้รับคืนจำนวน 240 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.31 แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ปรากฏว่าตอบสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์กำหนด และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย (SPSS)

1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1

2. วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร มีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) ได้แก่ บุคลิกภาพ (X_{17}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_{18}) บรรยากาศในการทำงาน (X_{19}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{20}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา (X_{21}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{22}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_4) และพนักงานสังกัดฝ่ายขาย/การตลาด (X_8) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ พนักงานสังกัดฝ่ายบัญชี / การเงิน (X_9) และวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_6) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) รายได้รวม (X_4) วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (X_5) พนักงานสังกัดฝ่ายบุคคล / ธุรการ (X_{10}) พนักงานสังกัดฝ่ายโรงงาน (X_{11}) ภาระความรับผิดชอบ - ด้านการดูแลสมาชิกในครอบครัว (X_{12}) ภาระความรับผิดชอบ - ค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว (X_{13}) ภาระความรับผิดชอบ - ค่าเช่าบ้านหรือค่าเช่าซื้อบ้าน (X_{14}) ภาระความรับผิดชอบ - ค่าผ่อนรถ (X_{15}) และภาระความรับผิดชอบ - ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน (X_{16}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง กลุ่มธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{20}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา (X_{21}) วุฒิการศึกษา (X_4) บุคลิกภาพ (X_{17}) ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 59.00

4.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 38.982 + .485 X_{20} + .544 X_{21} - 4.427 X_4 + .312 X_{17}$$

4.2 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .481 X_{20} + .263 X_{21} - .150 X_4 + .129 X_{17}$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน อภิปรายได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

1.1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1.1 บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ต่างมีความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นอย่างมาก มีความเร่งรีบอยู่ตลอดเวลา พยายามที่จะทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟรายด์แมนและ โรสโนแมน (Friedman and Rosenman, 1974 : 164) ได้สรุปลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ ไว้ว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพชอบเร่งรีบ ชอบทำงานให้ได้มากๆ ในเวลาน้อยๆ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล หากพนักงานในองค์กรมีบุคลิกภาพแบบ เอ รักความก้าวหน้าในการทำงาน ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจให้กับบริษัทอย่างเต็มที่ก็จะเป็นผลดีทั้งกับองค์กรและตัวบุคคลนั้น เพราะในอนาคตก็จะเป็นผู้นำที่ดีมีความสามารถเป็นที่ยอมรับต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1.1.2 บรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานทุกคนย่อมมีความต้องการในเรื่องของสถานที่ทำงานที่ดีไม่แออัด มีจำนวนที่พอเหมาะกับจำนวนพนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ทำงานที่มีคุณภาพ หากทางบริษัทได้มีการจัดเตรียมอย่างเหมาะสมก็จะมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของกิเซลลี และบราว (กอบเกียรติ สง่างงเคราะห์, 2539 : 44 ; อ้างอิงมาจาก Ghiselli and Brown" 1955 : 340) กล่าวว่า บรรยากาศในการทำงานต้องมีลักษณะที่สะดวกสบายเหมาะสมในการปฏิบัติงาน จึงจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต่ออาชีพนั้นๆ

1.1.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก หากพนักงานมีความศรัทธาในผู้บังคับบัญชาและได้รับการยอมรับ ก็จะทำให้การทำงานของพนักงานเป็นไปได้อย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของจากรูรณ ศรีสว่าง (2542 : 65) กล่าวว่า สัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงานระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ย่อมทำให้เกิดความเครียดในการทำงานและขาดกำลังใจในการทำงาน

1.1.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะการทำงานที่ดีต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของพนักงาน หากผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความไว้วางใจ ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ก็จะมีความรู้สึกอยากทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณี ฐุทัย (2532 : 261) พบว่า หากพนักงานมีความเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา จะส่งผลให้พนักงานประสบผลสำเร็จในการทำงานได้เป็นอย่างดี

1.1.5 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะเพื่อนร่วมงานที่มีความจริงใจต่อกัน มีความเคารพซึ่งกันและกัน และมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือ ยินดีเมื่อผู้อื่นมีความสุข และเป็นเพื่อนที่ดีในยามทุกข์ ก็จะมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของทศพร มณีศรีขำ (2538 : 20) ที่ศึกษาพบว่า ความรู้สึกพึงพอใจในกันและกันจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

1.2 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.2.1 วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย อาจเกิดจากทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ ประกอบกับมีความคาดหวังในการทำงานสูง ต้องการประสบความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ทำให้ต้องท้อแท้ในการทำงานมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ประทานทรัพย์ (2520 : 46 – 48) กล่าวว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ

1.2.2 พนักงานสังกัดฝ่ายบัญชี / การเงิน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานสังกัดฝ่ายบัญชี / การเงินทำงานไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ไม่มีภาวะความเครียดหรือความกดดันในการทำงาน จึงทำให้งานประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลิต พูลศิลป์ (2526 : 46) พบว่า ตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของครูแตกต่างกัน

1.3 ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.3.1 ตัวแปรเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานเพศชายและเพศหญิงต่างมีความต้องการประสบความสำเร็จในการทำงานเหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิคม พรหมน้อย. (2529 : 69 – 70) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ภาคใต้พบว่า เพศไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน

1.3.2 ตัวแปรอายุ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แสดงว่าพนักงานอายุมากบางคนมีความพึงพอใจในการทำงาน บางคนมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย และพนักงานอายุน้อยบางคนมีความพึงพอใจมาก บางคนมีความพึงพอใจน้อย ซึ่งทั้งพนักงานที่มีอายุมากและพนักงานที่มีอายุน้อย ต่างก็มีความรับผิดชอบต่องานไม่แตกต่างกัน บางคนอายุมาก ความรับผิดชอบมาก บางคนอายุน้อยและความรับผิดชอบมาก จึงทำให้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชาติ แก้วไสย (2518 : 62 – 68) ที่ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย พบว่า อายุไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และงานวิจัยของ พิรพรต หุ่นเจริญ (2525 : 46) มาตา เฐฐ (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2532 : 57 – 58 ; อ้างอิงจาก Mataheru. 1985) และโชติ เกิดบัณฑิต มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1.3.3 ตัวแปรรายได้รวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานยอมรับในรายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตนเองแล้ว

1.3.4 ตัวแปรพนักงานสังกัดฝ่ายบุคคล /ธุรการ และ พนักงานสังกัดฝ่ายโรงงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เพราะหน้าที่ความรับผิดชอบประกอบกับความรู้อาสาสมัครของพนักงานมีความเหมาะสมจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

1.3.5 ตัวแปรภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานยอมรับในค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายไปตามความจำเป็นและเห็นสมควร

2. ตัวแปรที่ส่งผลความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด

2.1 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

2.1.1 ตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ส่งผลเป็นอันดับ 1 ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้ถ้าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ขณะที่ถ้าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับไม่ดี ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมาก ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์ การทำงานจำเป็นต้องอาศัยสัมพันธภาพระหว่างกันเป็นอย่างมาก คอยให้คำปรึกษาเมื่อพนักงานมีปัญหา ทั้งในเวลางานและนอกเหนือเวลางาน ตลอดจนการแสดงออกถึงความเป็นกันเองกับพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทำให้พนักงานมีความรู้สึกสบายใจ ทำให้เกิดกำลังใจที่จะทำงานได้เต็มความสามารถ และจะส่งผลให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังที่ประทวน โตดสาร (2535 : 204-209) ได้เสนอการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับลูกน้องเป็นปัจจัยที่สำคัญมากของการบริหารงานที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งผู้บริหารต้องรู้จักส่งเสริมให้กำลังใจลูกน้อง ดำเนินถึงความรู้สึกนึกคิด เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความจริงใจต่อลูกน้องและควรหลีกเลี่ยงการข่มขู่บังคับ ตลอดจนรักษาผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา

2.1.2 ตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นอันดับที่ 2 ทั้งนี้เพราะการทำงานที่ดีต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของพนักงาน หากผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความไว้วางใจ ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ก็จะมีความรู้สึกอยากทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณี ซูทัย (2532 : 261) พบว่า หากพนักงานมีความเมตตาากรุณา เห็นอกเห็นใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาจะส่งผลให้พนักงานประสบผลสำเร็จในการทำงานได้เป็นอย่างดี

2.1.3 ตัวแปรวุฒิการศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอันดับที่ 3 ทั้งนี้เพราะหากพนักงานมีวุฒิการศึกษาสูง มีความคาดหวังในความสำเร็จจากหน้าที่การงาน ทำให้เกิดความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานจึงมีโอกาสน้อยลงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536 : 104-105) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะชีวิตสังคมและจิตวิทยา กับความพึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษา พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง จะมีความรู้สึกต้องงานตามสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังเกี่ยวกับงาน สูงกว่าครูที่มีระดับการศึกษาสูงแต่แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำ

2.1.4 ตัวแปรบุคลิกภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอันดับสุดท้าย แสดงว่า บุคลิกภาพของพนักงานมีผลต่อความสำเร็จของงาน ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความคล่องแคล่ว กระตือรือร้นในการทำงาน มีความมานะพยายาม เร่งรีบในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งตรงกับลักษณะของพนักงานสายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มที่มีบุคลิกภาพเป็นแบบเอ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ว่าบุคคลผู้นั้นมีความขยันในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของเคลลี และฮุสตัน (อัจฉรา วงษ์วัฒนามงคล). 2533 :19 ; อ้างอิงมาจาก Kelly and Houston. 1985) ได้ศึกษาหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี พบว่า หญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีระดับการศึกษาและสถานภาพทางอาชีพสูงกว่าหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบบี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพนักงาน ได้ทราบว่าตัวแปรอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อพนักงานจะได้ปรับปรุงตนเองให้มีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 เนื่องจากตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้ดีที่สุด ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และยอมรับในความผิดพลาดของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งชี้แนะวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานต่อไป

1.3 บริษัทควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานให้เหมาะสม

1.4 ควรจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ วุฒิการศึกษาของพนักงาน และเปิดกว้างในการแสดงความคิดเห็น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

2.1 ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เช่น ภูมิสำเนา สถานที่ตั้งของบริษัท เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น พนักงานกลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย กลุ่มธุรกิจยานยนต์ กลุ่มโทรคมนาคม เป็นต้น

2.3 ควรนำตัวแปรที่พยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาไปพัฒนา โดยใช้การทดลองด้วยเทคนิคทางจิตวิทยาต่างๆ เช่น กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การเสริมแรง เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติลล. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชนะ.
- กิตติศักดิ์ ฤทธิรงค์. (2536). *องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะ และหัวหน้าแผนกวิชาช่างอุตสาหกรรมในวิทยาลัยเทคนิคภาค. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.*
- เกตุณี ทิปประสาน. (2539). *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- จรรยา เกษศรีสังข์. (2537). *วิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. หน้า 137-140.*
- จุมจินต์ สลัดทุกข์. (2543). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร. หน้า 87.*
- จิราภรณ์ โนราช. (2537). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- จิระ หงส์ลดาธรมภ์. (2536). *การสูญเสียกำลังคนในองค์กร : การรักษากำลังคนในระบบราชการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- จำเริญ เรืองนอมทรัพย์. (2529). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อ.ฮอด. วิทยานิพนธ์ ค.ม. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.*
- ฉลอง ภิรมรัตน์. (2521). *จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ประจักษ์การพิมพ์.*
- ชนานุช ดิษฐเนตร. *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2536. อัดสำเนา.*
- ชาติชาย หมั่นสมัคร. (2540). *การปรับตัวของนักศึกษาโครงการสมทบพิเศษคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. หน้า 172-173.*
- ชิดหทัย ผลานันต์. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*

- ชิต วรรณเดชะคุปต์. (2523). **ปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกหน่วยปฏิบัติงานของนักเรียนนายร้อยตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชุมพล ภาณุตานนท์ ฒ มหาสารคาม. (2533). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 2**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน. ถ่ายเอกสาร.
- ชูลีกร ตั้งเชื่อนพันธ์. (2539). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่สอนนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษเรียนร่วมกับเด็กปกติในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. หน้า 87 – 97.
- โชคดี รักทอง. **ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2531. อัฒสำเนาตรุณี ไบเผือก. (2534). **การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียน**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เดิมศักดิ์ จทวนิช. (2540). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการเรียนและวิธีเผชิญปัญหาทางการเรียนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. หน้า 53-55.
- เตือนใจ ขันติสิทธิ์ (2535) **ปัจจัยที่มีผลต่อความท้อถอยของวิทยากรวิทยาลัยพยาบาลเขตภาคเหนือ สังกัดกองงานวิทยายพบาลกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธรา สุขเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจในงานของรองสารวัตรในสังกัดกองบังคับการอำนวยการสำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นิภา นิธยาน. **การปรับตัวและบุคลิกภาพ จิตวิทยาเพื่อการศึกษาและชีวิต**. กรุงเทพฯ : สารศึกษาการพิมพ์, 2530
- นุชจรี ฉายเนตร. **ผลการฝึกทักษะการดำเนินชีวิตที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของคนพิการ**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538. อัฒสำเนา.
- นันทิยา ชุณณวงษ์. (2536). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 7**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเรือน ชโลธร. **ความพึงพอใจในการทำงานของครู จำแนกตามขนาดของโรงเรียนและพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2541. อัฒสำเนา

- ประกายทิพย์ พิชัย. **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2539. อัดสำเนา.**
- ประคอง กรรณสูต. (2525). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บรรณกิจ.**
- ประจบ แสงวิเชียร. (2533). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาจังหวัดตราด. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน. ถ่ายเอกสาร.**
- ประทุม ฤกษ์กลาง. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2538. อัดสำเนา.**
- ปราณี ศรีใส. (2534). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.**
- ปราโมทย์ ใหญ่อรุณ. (2534). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของรองผู้กำกับการ (สอบสวน) กองบัญชาการตำรวจนครบาล. สารนิพนธ์ ร.ม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.**
- ปริญญา เปล่งสงวน. (2540). **ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.**
- ปรีชาดิ ตันติวัฒน์. (2538). **การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.**
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535) **ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.**
- ผ่องศรี แด้มทอง. (2538) **แบบผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.**
- พรพิมล โกลิภาพ. (2539). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการสอนเสริมของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.**
- ✓ พรณราย ทรัพย์ประภา (2529) **จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.**
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2531) **วิธีการทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล.**

- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2535). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ภาวีนี นาวาพานิช. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ความวิตกกังวลและปัจจัยทางชีวสังคมบางประการกับแนวโน้มการลาออกจากงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ภิญโญ สาร. (2526). *หลักบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : องค์การคำครุสภา.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2527). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ
- มาริษา นาคทับที. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้นำแบบประชาธิปไตย ของนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์วิทยาลัยชลประทานจังหวัดนนทบุรี*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร. หน้า 114-121.
- ระจิตรแก้ว เล็กอุทัย. (2542). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเองของนิสิตคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- รสริน สกูลโรจนธรรมประวัติ. (2541). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- วิจิตร อวະกุล. (2528). *เทคนิคมนุษยสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระชาติ แก้วไสย.(2534). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. อัดสำเนา.
- โยธิน คันสนยุท. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ : จิตวิทยาการทำงานในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิไล อัครคิธยา.(2531). *รายงานการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชาดา ปภาพจน์ (2539). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการผลิต ผลงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสถียร เหลืองอ่ำม. (2527). *มนุษย์สัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร*. กรุงเทพฯ.
- สุดใจ ผาแก้วมณี. (2542). *การศึกษาเกณฑ์ปกติของบุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาลสี่เหล่าทัพ*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. หน้า 191-193

- สุธรรม ประทานทรัพย์. (2520). *การศึกษาปัญหาซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่สอนในระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สุมาลี สุวรรณภักดี. (2541). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลในเขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. หน้า 140-141.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2518). *จิตวิทยาพัฒนาการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ แพรวพิทยา. ✓
- อัจฉรา วงษ์พัฒนามงคล. (2523). *ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- อารีรัตน์ หิรัญโญ. (2532). *แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- Charoong Pasuwan. (1972). *Adaptive of the Herzberg Job Satisfaction Model Vocation EducOation Personnel in Thailand*. Dissertation , Ph.D (Education). India. : Graduate School .The Indiana University. Photocopied.
- Clements, Evelyn. (1983, February). "A study of the Relationship Between Intrinsic and Extrinsic Variables and Satisfaction among Student Personnel Works in Community Colleges," *Dissertation Abstracts International*.
- Cronbach, Lee Joseph. (1971). *Essentials of Psychological Testing*. 3rd ed. New York : Harper.
- Feldman , Daniel C., and Arnold , Hugh. (1983). *Managing Individual and Group Behavior in Oranizations*. Auckland : McGraw-Hill Book Company.
- Holmes" D.S. and B.K.Houston." *Attectiveness of Situtation Redefinition and Affective Isolation in Coping with Stress*," *Journal of Personality of Social Psychology*. ...(29) : 212 – 218 .
- Ghiselli, Edwin E., and Brown, Charence W. (1955). *Personnel and Industrial Psychology*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Gilmer, Van Haller B. and others. (1966). *Industrial Psychology*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Haji, Hashim. (1986, January). "An Analysis of Job Satisfaction among A Academic Staff of Universities in Malaysia," *Dissertation Abstracts International*. 1971 .
- ✓ Harell Thomus W. (1964). *Industrial Psychology*. Oxford : IBM Publishing Company. ✓
- Herberg, F. et al. (1959). *The Motivation To Work*. New York : John Wiley and Sons.
- Jackson, Dale Russell. (1975, July). "A Study of University Administrators Perceptions Related to the Factors of Herzberg's Molivation Hygiene Theory," *Dissertation Abstracts International*.

Kerlinger, F.N., and Pedhazur, E.J. (1973). *Multiple Regression in Behavioral Research*. New York : Holt, Rinehart, and Winson

✓ Locke, Edwin A. (1976). "The nature and Causes of Job Satisfaction", *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rand McNally.

Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York : Harper and Row, Inc.

Milton, Charles R. (1981). *Human Behavior in Organization*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 4664

วันที่ 11 ธันวาคม 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอรจิรา บุญทอง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเครื่องเจริญโภคภัณฑ์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มี รองศาสตราจารย์กมลรัตน์-กรทอง และ อาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเครื่องเจริญโภคภัณฑ์ กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอรจิรา บุญทอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 2073



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

16 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท ซี.พี. อินเตอร์ฟู้ด (ไทยแลนด์) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอรจิรา บุญทอง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ยวีร์ไลลักษณ์ พงษ์โสภเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำนวน 260 คน ตอบแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมีนาคม 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอรจิรา บุญทอง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	4.076
2	2.631
3	5.196
4	2.746
5	1.897
6	2.949
7	3.571
8	3.464
9	4.185
10	2.084
11	3.038
12	1.930
13	3.395
14	3.862
15	2.377
16	3.091
17	1.851
18	4.287
19	4.179
20	2.049

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .7128

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	2.993
2	6.971
3	3.735
4	2.611
5	2.825
6	4.707
7	7.039
8	3.365
9	7.016
10	3.333
11	5.949
12	6.606
13	4.187
14	5.485

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .8589

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	4.334
2	3.666
3	4.086
4	4.185
5	4.510
6	3.606
7	4.650
8	2.951
9	3.292
10	5.773
11	6.275
12	5.048
13	4.066
14	4.160
15	3.411
16	1.981
17	3.045
18	2.915

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .8530

ตาราง11 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	4.802
2	5.233
3	2.701
4	2.957
5	3.198
6	2.535
7	3.843
8	2.635
9	4.190
10	3.184
11	3.057
12	2.962
13	5.196
14	8.133
15	4.300
16	5.208
17	6.979
18	9.186
19	6.971
20	9.261
21	6.393
22	6.789
23	5.196
24	5.515
25	6.979
26	4.185
27	2.250
28	5.359

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9258

ตาราง12 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	4.000
2	6.573
3	6.253
4	4.549
5	4.029
6	5.900
7	5.543
8	5.555
9	6.454
10	4.503
11	5.977
12	4.231
13	3.476
14	6.121

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9091

ตาราง13 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	7.039
2	5.095
3	7.060
4	5.359
5	3.482
6	7.060
7	4.271
8	3.315
9	4.593
10	6.789
11	7.584
12	10.148
13	4.543
14	3.895
15	3.015
16	6.481
17	2.896
18	6.395
19	2.896

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .8898

ตาราง14 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	6.102	21	6.208
2	8.148	22	3.267
3	7.655	23	6.235
4	5.454	24	2.353
5	5.196	25	3.086
6	4.992	26	3.162
7	5.196	27	2.957
8	4.579	28	3.086
9	7.431	29	3.883
10	5.723	30	2.351
11	3.883	31	6.102
12	3.763	32	8.148
13	3.702	33	7.655
14	8.048	34	5.454
15	3.546	35	5.196
16	2.291	36	4.992
17	3.452	37	5.196
18	3.883	38	4.579
19	3.801	39	7.431
20	3.883		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .8987

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร

เรียน ผู้บริหารและพนักงานทุกท่าน

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้บริหารและพนักงานทุกท่านสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของทุกท่านไม่มีข้อใดถูกหรือข้อใดผิด และไม่มีผลกระทบต่อน้ำที่การงานของท่านแต่อย่างใด คำตอบของท่านทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ

คำชี้แจง แบบสอบถามทั้งหมดมี 8 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้รวม ฝ่ายงานที่สังกัด และการระดมความคิดเห็นต่อครอบครัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 4 แบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 8 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ขอความกรุณาท่านผู้บริหารและพนักงานทุกท่านโปรดตอบให้ตรงตามความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวอรจิรา บุญทอง

นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้รวม ฝายงานที่สังกัด และภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร เมื่ออ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่กำหนด ให้ครบถ้วน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ ปี

3. วุฒิการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้รวม บาท /เดือน

5. ฝายงานที่สังกัด ☐ ฝายขาย-การตลาด
☐ ฝายบัญชี-การเงิน
☐ ฝายบุคคล-ธุรการ
☐ ฝายโรงงาน

6. ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การดูแลสมาชิกในครอบครัว เช่น การดูแลบิดา มารดา บุตรธิดา และญาติพี่น้อง
- ☐ ค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว
- ☐ ค่าเช่าบ้านหรือค่าเช่าซื้อบ้าน
- ☐ ค่าผ่อนรถ
- ☐ ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจงในการตอบ

ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อ และตอบโดยใช้ประสบการณ์จริงของท่านเป็นหลัก โดยการขีดเครื่องหมาย (/) ลงบนช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ท่านชอบงานที่ตื่นเต้นหรือท้าทายความสามารถ					
2	ท่านไม่ชอบการปฏิบัติงานที่ต้องมีการแข่งขันกับคนอื่น					
3	ท่านไม่มีความจำเป็นที่จะต้องกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
4	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด					
5	เมื่อท่านเริ่มต้นทำอะไรแล้ว ต้องทำให้เสร็จโดยเร็วที่สุด					
6	ท่านไม่สนใจในงานที่ปฏิบัติอยู่สำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่					
7	ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนมาขัดจังหวะในขณะที่ทำงาน					
8	ท่านไม่รู้สึกอะไร ถ้างานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติอยู่ดำเนินไปอย่างล่าช้า					
9	ท่านคิดว่าคนรอบข้างท่านทำงานไม่ถูกใจท่าน					
10	เมื่อท่านกำลังฟังคนพูดไว้สาระท่านจะรู้สึกเบื่อและหาทางเลี่ยงออกมา					
11	ท่านเป็นคนจริงจังกับงานและคิดอย่างรอบคอบก่อนลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
12	ท่านพร้อมที่จะทำลายทุกอย่างในเวลาเดียวกัน					
13	ท่านไม่รู้สึกหงุดหงิดที่ต้องรอคนผัดนัดเป็นเวลานาน					
14	ท่านชอบแสวงหาความรู้เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
15	ท่านสามารถทำงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เสร็จก่อนเวลาเสมอ					
16	ท่านรู้สึกท้อถอยเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
17	ท่านชอบเป็นผู้นำมากกว่าผู้ตาม					
18	ท่านคิดว่าตนเองเป็นคนเฉื่อยช้ากับการทำงาน					
19	ท่านทนฟังคนอื่นพูดซ้ำซากไม่ได้					
20	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านจะพยายามแก้ปัญหาให้ได้					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

คำชี้แจงในการตอบ

ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อ และตอบโดยใช้ประสบการณ์จริงของท่านเป็นหลัก โดยการขีดเครื่องหมาย (/) ลงบนช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	<u>พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติต่อสมาชิกในครอบครัว</u> ท่านไม่ให้ความสนใจในเรื่องส่วนตัวของสมาชิกในครอบครัว					
2	ท่านให้คำปรึกษาแนะนำในด้านการทำงานกับสมาชิกในครอบครัวด้วยความเต็มใจ					
3	ท่านแสดงความชื่นชมเมื่อสมาชิกในครอบครัวประสบความสำเร็จ					
4	ท่านชอบออกคำสั่งให้สมาชิกในครอบครัวกระทำตามคำสั่งของท่านเสมอ					
5	ท่านไม่ค่อยสนใจซักถามเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว					
6	ท่านแสดงความห่วงใยต่อสมาชิกในครอบครัวของท่านอย่างสม่ำเสมอ					
7	ท่านให้ความสำคัญต่อสมาชิกในครอบครัวเท่าเทียมกัน					
8	<u>พฤติกรรมที่สมาชิกในครอบครัวปฏิบัติต่อพนักงาน</u> สมาชิกในครอบครัวให้ความนับถือในตัวท่าน					
9	สมาชิกในครอบครัวมักให้ความสนิทสนมกับท่าน					
10	สมาชิกในครอบครัวปฏิบัติตามคำแนะนำของท่าน					
11	สมาชิกในครอบครัวให้ความช่วยเหลือในการทำกิจกรรมของครอบครัวด้วยความเต็มใจ					
12	สมาชิกในครอบครัวคอยให้ความห่วงใยสนใจในสุขภาพของท่าน					
13	เมื่อมีปัญหาใดๆ ในครอบครัวมักต้องการขอคำแนะนำจากท่าน					
14	เมื่อท่านรู้สึกท้อแท้ ท่านมักได้รับกำลังใจจากสมาชิกในครอบครัวเสมอ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามบรรยากาศในการทำงาน

คำชี้แจงในการตอบ

ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อ และตอบโดยใช้ประสบการณ์จริงของท่านเป็นหลัก โดยการขีดเครื่องหมาย (/) ลงบนช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2	สถานที่ทำงานของท่านมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					
3	สถานที่ทำงานของท่านอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
4	สถานที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนสมาธิในการทำงาน					
5	ห้องทำงานจัดไว้เป็นสัดส่วนและมีความเหมาะสมกับการทำงาน					
6	ห้องน้ำห้องส้วมในสถานที่ทำงานมีอยู่อย่างเพียงพอกับจำนวนพนักงาน					
7	สถานที่ทำงานจัดวางสิ่งของไว้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย					
8	สถานที่ทำงานมีฝุ่นละอองเป็นจำนวนมาก					
9	สถานที่ทำงานกระตุ้นให้ท่านอยากทำงาน					
10	สถานที่ทำงานของท่านมีการดูแลทำความสะอาดให้น่าอยู่เสมอ					
11	วัสดุ อุปกรณ์การทำงาน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนพนักงาน					
12	หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือเครื่องใช้สะดวกที่จะนำมาใช้งาน					
13	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัยเหมาะสมกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน					
14	วัสดุอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา					
15	อุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					
16	อุปกรณ์การทำงานในหน่วยงานชำรุดบ่อยทำให้การทำงานล่าช้า					

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
17	หน่วยงานของท่านมีโครงสร้างเพียงพอกับการใช้งาน					
18	หน่วยงานของท่านมีโทรศัพท์ใช้เพียงพอกับการติดต่อกับงาน					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
คำชี้แจงในการตอบ

ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อ และตอบโดยใช้ประสบการณ์จริงของท่านเป็นหลัก โดยการขีดเครื่องหมาย (/) ลงบนช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	<u>พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา</u> ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย					
2	ท่านมีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา					
3	ท่านปรึกษาผู้บังคับบัญชาเสมอเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
4	ท่านกล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา					
5	ท่านขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาเรื่องส่วนตัว					
6	ท่านกล้าโต้แย้งกับผู้บังคับบัญชาเมื่อมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน					
7	ท่านหลีกเลี่ยงการพบปะกับผู้บังคับบัญชา					
8	ท่านไม่ยอมปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ในกรณีที่มีงานเร่งด่วนแล้วมาตรงกับวันหยุดของท่าน					
9	ท่านปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
10	ท่านจะเลิกการปฏิบัติตามระเบียบวินัย เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราอย่างเคร่งครัด					
11	ท่านเอาใจใส่ในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
12	ท่านไม่เห็นด้วยกับวิธีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา					
13	ท่านได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา					
14	<u>พฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงาน</u> ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของท่าน					
15	ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน					
16	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ และคอยช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานแก่ท่าน					
17	ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบแก่ท่าน					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ได้บังคับบัญชา

คำชี้แจงในการตอบ

ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อ และตอบโดยใช้ประสบการณ์จริงของท่านเป็นหลัก โดยการขีดเครื่องหมาย (/) ลงบนช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	การปฏิบัติของพนักงานต่อผู้ได้บังคับบัญชา ท่านให้ความยุติธรรมต่อผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน					
2	ท่านแสดงความเป็นกันเองต่อผู้ได้บังคับบัญชาเท่าเทียมกัน					
3	ท่านให้ความสำคัญต่อผู้ได้บังคับบัญชาเท่าเทียมกัน					
4	ท่านเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
5	ท่านให้แนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา					
6	ท่านให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ในเรื่องงานกับผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น					
7	ท่านให้การสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมที่น่าสนใจเพื่อความก้าวหน้าในอนาคตต่อผู้ได้บังคับบัญชา					
8	การปฏิบัติของผู้ได้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือต่อท่านด้วยความเหมาะสม					
9	ผู้ได้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ด้านส่วนตัวที่ดีกับท่าน					
10	ผู้ได้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
11	ผู้ได้บังคับบัญชามีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ กำลังความสามารถ					
12	ผู้ได้บังคับบัญชามีความสนใจในการพัฒนางานของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
13	ผู้ได้บังคับบัญชากล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากท่านอย่างมีเหตุผล					
14	ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามคำแนะนำของท่าน					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจงในการตอบ

ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อ และตอบโดยใช้ประสบการณ์จริงของท่านเป็นหลัก โดยการขีดเครื่องหมาย (/) ลงบนช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง มากที่สุด	จริง มาก	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อยที่สุด
1	ท่านรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน					
2	ท่านให้คำแนะนำในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
3	ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความราบรื่น					
4	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
5	ท่านมีโอกาสร่วมทำกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน					
6	เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือด้านการงานโดยอธิบาย เมื่อท่านไม่เข้าใจ					
7	ท่านพอใจที่ได้สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วม งาน					
8	ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นบ่อยๆ ในการ ปฏิบัติงาน					
9	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีโอกาสได้ใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงาน					
10	เพื่อนร่วมงานของท่านไม่ค่อยยอมรับความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานจากท่าน					
11	ท่านมีอุปสรรคในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน					
12	เพื่อนพนักงานบางคนไม่มีความมิตรต่อท่านในขณะปฏิบัติงาน					
13	เมื่อท่านมีกิจธุระจำเป็นรีบด่วนก็สามารถฝากเพื่อนร่วมงานทำ แทนกันได้					
14	เพื่อนร่วมงานชอบปกปิดเรื่องบางอย่างไม่让您ได้รับทราบ					
15	ท่านรู้สึกถึงความมีไมตรีจิตของเพื่อนร่วมงาน					
16	เพื่อนร่วมงานของท่านชอบพูดจาเสียดสีท่านขณะปฏิบัติงาน					
17	ท่านชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องการงานกับเพื่อนร่วม งาน					
18	เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านสนิทสนมและเป็นกันเอง					
19	ท่านชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วม งาน					

ตอนที่ 8 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจงในการตอบ

ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อ และตอบโดยใช้ประสบการณ์จริงของท่านเป็นหลัก โดยการขีดเครื่องหมาย (/) ลงบนช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ลักษณะงานที่ทำ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ เป็นงานที่ทำให้ท่านสามารถ					
2	ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย					
3	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านมีการพัฒนาตนเองให้					
4	ความรู้สามารถมากขึ้น					
5	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ					
6	งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ เป็นงานที่ท่านถนัดมาก					
7	ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานที่ท่านทำอยู่ให้มี					
8	ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
9	งานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบันไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
10	ท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่ปัจจุบัน					
11	ท่านรู้สึกไม่มีอิสระในการทำงาน					
12	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีมากจนเกินความสามารถของท่าน					
13	การยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน					
14	ท่านมักจะได้รับความยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเสมอ					
15	งานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบันเป็นงานที่มีความต่อเนื่อง จึงมีความ					
16	มั่นคงสูง					
17	หน้าที่การงานในความรับผิดชอบของท่านมีโอกาสที่จะได้รับ					
18	ความก้าวหน้ามากขึ้นในอนาคต					
19	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
20	ท่านมีส่วนตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน					
21	เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ					
22	ท่านมักจะได้รับการมอบหมายให้ทำงานที่ยากซับซ้อนเสมอ					
23	ความคิดเห็นของท่านมักจะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
24	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
21	<u>ความสำเร็จของงาน</u> ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำงานให้กับบริษัทให้ได้ผลดีมากที่สุด					
22	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงาน ท่านสามารถแก้ปัญหาให้คล่องไปได้อย่างดี					
23	ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งได้อย่างดีและมีผลงานเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ					
24	ท่านรู้สึกพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานให้สำเร็จ					
25	ท่านประสบความสำเร็จในการทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์					
26	ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้					
27	ท่านไม่พอใจผลงานที่อุตสาหกรรมทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถ					
28	ท่านมีส่วนช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ					
29	ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงานของท่าน					
30	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
31	<u>ผลตอบแทน</u> รายได้จากการทำงานในบริษัทแห่งนี้เพียงพอที่จะเลี้ยงตนเองได้อย่างมีความสุข					
32	ท่านคิดว่าบริษัทของท่านมีระบบการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนได้อย่างเหมาะสม					
33	การได้รับโบนัสในแต่ละปีจากบริษัททำให้ท่านมีกำลังใจที่จะทำงานในแต่ละปีให้ดียิ่งขึ้น					
34	สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลเพียงพอกับความต้องการของท่าน					
35	บริษัทของท่านได้จัดเตรียมห้องพยาบาลเพียงพอกับจำนวนพนักงาน หากมีการเจ็บป่วยไม่สบายกะทันหัน					
36	ท่านรู้สึกพอใจวันหยุดของทางบริษัทที่กำหนดให้ในแต่ละปี					
37	สวัสดิการในเรื่องการจ่ายค่าชดเชยกรณีช่วยเหลือบุตรมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของท่าน					
38	ผลตอบแทนที่ท่านได้รับสามารถแบ่งเบาภาระครอบครัวได้อย่างเพียงพอ					
39	บริษัทของท่านส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อปรับระดับเงินเดือนให้สูงขึ้น					

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติส่วนตัว

ชื่อ	นางสาวอรจิรา บุญทอง
วันเดือนปีเกิด	6 กันยายน 2516
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	97/67 ซ.พาณิชย์ ถ.กาญจนวณิชย์ ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา 90000 โทร : (074) 313-558
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการแผนกโครงการพิเศษ บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด อาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ชั้น 25 เลขที่ 313 ถ.สีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร : (02) 677-1069

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2528	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนชุมชนบ้านแสวงหา อ.แสวงหา จ.อ่างทอง
พ.ศ. 2531	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวรนารีเฉลิม อ.เมือง จ.สงขลา
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนมหาวชิราวุธ อ.เมือง จ.สงขลา
พ.ศ. 2539	ปริญญาตรี (บริหารธุรกิจ-การบัญชี) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
พ.ศ. 2544	การศึกษามหาบัณฑิต (วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ