

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวชิตารัจ ศรีบัณฑิต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2545

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวชิตารัจ ศรีบัณฑิต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2545

ชิตารัจ ศรีบัณฑิต. (2545). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยด้านจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Arithmetci Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA : F-test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า

1. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยีเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พึงพอใจมาก นอกนั้นพึงพอใจปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี และด้านข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านการจัดการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีอายุและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านข้อมูล และด้านการจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นความสะดวกด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นความสะดวกด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

FACTORS RELATED WITH JOB SATISFACTION OF
SECURITIES MARKETING OFFICER IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
MISS CHIDARAT SRIBUNDIT

Present in partial fulfill of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
September 2002

Chidarat Sribundit (2002). *Factors Related With Job Satisfaction of Securities Marketing Officer in Bangkok*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assist. Prof. Supee Limthai.

The purpose of this research was to study factors related with job satisfaction of Securities Marketing Officer in Bangkok. It compared Securities Marketing Officer's job satisfaction under following classifications : by sex ; age ; education level ; marital status ; employment years in current position ; and range of average income per month in year. It also includes studying Motivation factors and Hygiene factors related job satisfaction of Securities Marketing Officer in Bangkok.

Sampling of this research was 400 Securities Marketing Officers in Bangkok. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, Arithmetic Mean, Standard Deviation, t-test, One-way analysis of variance were statistical methods to analyze data and so was Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The research reveals that:

1. Securities Marketing Officer's satisfaction was at moderate level in overall aspect, while it was at high level in technological convenience aspect and moderate level in other aspects.
2. There were statistical significant difference level at .05 for the satisfaction of officers in overall aspect, technological convenience aspect, and data aspect from the officers with different sex. For the aspect of management, there was no statistical significant difference.
3. There was no statistical significant difference level for the satisfaction of officers in overall and each aspect from the officers with different age and different education level.
4. There were statistical significant difference level at .01 for the satisfaction of officers in overall aspect, data aspect and management aspect from the officers with different marital status. For the aspect of technological convenience, there was no statistical significant difference.
5. There were statistical significant difference level at .01 for the satisfaction of officers in overall aspect, data aspect, and management aspect from the officers with different employment years in current position. For the aspect of technological convenience, there was statistical significant difference level at .05.
6. There were statistical significant difference level at .01 for the satisfaction of officers in overall aspect, data aspect from the officers with different annual-average salary income. For the aspects of technological convenience and management, there were statistical significant difference at .05.

7. Motivation factors in overall aspect and each aspects, had positive relation with job satisfaction of officer of statistical significant at .01.

8. Hygiene factors in overall aspect and each aspects, had positive relation with job satisfaction officer of statistical significance at .01. Except for interpersonal relations factor, there was statistical significant at .05.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวชิตารัจ ศรีบัณฑิต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้ พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)
วันที่ เดือน 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของสารนิพนธ์ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่าคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ได้ให้คำแนะนำและพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ เพื่อน ๆ สาขาวิชาการจัดการที่ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และคุณอนันต์ หวังชิงชัย ที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจตลอดมาจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เป็นที่เรียบร้อย สำหรับส่วนที่เป็นประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชิตารัจ ศรีบัณฑิต

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้าการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....	10
ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายน์ของแม็คเกรเกอร์.....	12
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	13
ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริเบิร์ก.....	14
ทฤษฎีการจูงใจ อีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์.....	17
ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแม็คคลีแลนด์.....	18
ธุรกิจการซื้อขายหลักทรัพย์.....	19
องค์ประกอบตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	20
โครงสร้างการบริหารงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	21
ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของหลักทรัพย์.....	22
การซื้อขายหลักทรัพย์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์.....	23
ขั้นตอนในการซื้อขายหุ้นด้วยคอมพิวเตอร์.....	24
ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
งานวิจัยในประเทศ.....	27
งานวิจัยต่างประเทศ.....	33
3 วิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูล.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การจัดกระทำข้อมูล.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	3(ต่อ) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	63
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	63
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	63
	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	64
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
	อภิปรายผล.....	69
	ข้อเสนอแนะ.....	72
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	73
	บรรณานุกรม.....	74
	ภาคผนวก.....	79
	ภาคผนวก ก.....	80
	ภาคผนวก ข.....	87
	ภาคผนวก ค.....	91
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	93

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
2 จำนวนร้อยละของลูกจ้างแยกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี.....	45
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การ ตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูล ด้านการจัดการ.....	46
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การ ตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูล ด้านการจัดการ โดยรวมและรายด้าน.....	47
5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ใน เขตกรุงเทพมหานครที่เพศแตกต่างกัน.....	48
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การ ตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	49
7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ใน เขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน.....	50
8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ใน เขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน.....	51
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การ ตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	52
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ใน เขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน.....	53
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาด หลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....	54
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ใน เขตกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาปฏิบัติในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน.....	55
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ใน เขตกรุงเทพมหานครเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' โดยจำแนกตาม ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....	56
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี.....	58
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ใน เขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีแตกต่างกัน.....	59
16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ใน เขตกรุงเทพมหานครเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี.....	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	61
18 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	62

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย สำหรับความมุ่งหมายในการวิจัยข้อ 1 และข้อ 2	7
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย สำหรับความมุ่งหมายในการวิจัยข้อ 3 และข้อ 4	7
3 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	13
4 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลในองค์กร.....	14
5 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีมาสโลว์กับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก.....	15
6 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก.....	17
7 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ 4 ทฤษฎี.....	19
8 โครงสร้างการบริหารงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	21
9 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของหลักทรัพย์.....	22
10 การซื้อขายหุ้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510 - 2514) ได้เสนอให้มีการจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์ที่มีระบบระเบียบขึ้นเป็นครั้งแรก เพื่อส่งเสริมการระดมเงินทุนเพิ่มเติม สำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ต่อมาได้มีการจัดตั้ง "ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย" (Securities Exchange of Thailand) ตามพระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2517 เพื่อส่งเสริมการระดมเงินทุนเพิ่มเติม สำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และในวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2518 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (The Securities Exchange of Thailand) ได้เปิดทำการซื้อขายหลักทรัพย์ขึ้นอย่างเป็นทางการครั้งแรก และได้ทำการเปลี่ยนชื่อภาษาอังกฤษเป็น "The Stock Exchange of Thailand" (SET) เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2534

ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ตลาดหลักทรัพย์มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียน และดำเนินธุรกิจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ รวมถึงการดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางนโยบาย ควบคุมดูแลการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ รับหลักทรัพย์ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และห้ามการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียนเป็นการชั่วคราว โดยกำหนดระยะเวลาตามที่เห็นสมควร ห้ามสมาชิกรายใดรายหนึ่งเข้าทำการซื้อหรือขายหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เป็นการชั่วคราว โดยกำหนดระยะเวลาตามที่เห็นสมควร รวมถึงมีหน้าที่การเพิกถอนการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการเพิกถอนหลักทรัพย์จดทะเบียน และทำการคุ้มครองประโยชน์ของผู้ลงทุน และให้การดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์เป็นไปโดยเรียบร้อย มีอำนาจฟ้องร้องบังคับคดีเรียกค่าเสียหาย เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหลักทรัพย์ทั้งปวง มีอำนาจตั้งคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ เพื่อดำเนินกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งของตลาดหลักทรัพย์ตามที่คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์มอบหมายได้

ในการดำเนินการซื้อขายหลักทรัพย์นั้น นักลงทุนที่ต้องการซื้อขายหลักทรัพย์นั้นจะต้องดำเนินการผ่านตัวแทนซึ่งก็คือ บริษัทหลักทรัพย์ โดยมีขั้นตอนการซื้อขายหลักทรัพย์ดังนี้

ขั้นที่ 1 นักลงทุนแสดงความประสงค์เปิดบัญชีทำการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยลูกค้าที่ประสงค์ลงทุนในหลักทรัพย์ต้องติดต่อบริษัทหลักทรัพย์เพื่อเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ (Account Opening) และเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ทำการสัมภาษณ์นักลงทุน เพื่อพิจารณาหลักฐานและฐานะการเงินของลูกค้า แล้วจึงนำเสนอผู้มีอำนาจของบริษัทหลักทรัพย์เพื่อพิจารณาอนุมัติในขั้นต่อไป หากผ่านการพิจารณาแล้วนักลงทุนจะได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พร้อมหมายเลขรหัสบัญชี (CODE)

ขั้นที่ 2 การซื้อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุนหลังผ่านการพิจารณาแล้ว หากนักลงทุนมาที่ห้องค้าเพื่อทำการซื้อขายหลักทรัพย์ สามารถทำได้โดยกรอกใบคำสั่งซื้อขายส่งให้เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์เพื่อส่งต่อเข้าระบบ ASSET ตามใบคำสั่งที่ได้รับ หรือนักลงทุนส่งทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่ดูแลลูกค้าของตนโดยลงทะเบียนคำสั่งซื้อขายผ่านคอมพิวเตอร์เข้าสู่ข้อมูลศูนย์กลางระบบ ASSET

ขั้นที่ 3 แจ้งการยืนยันผลการซื้อขายหลักทรัพย์ในวันนั้นและดูแลติดตามเรื่องการชำระเงิน

จากขั้นตอนการปฏิบัติงานดังกล่าวจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ ซึ่งหากพิจารณาสภาพลักษณะงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พบว่า เป็นงานที่มีระดับความไม่แน่นอนสูง ทั้งนี้เนื่องจากว่ามีบางงานที่รับผิดชอบโดยตรง แต่ยังมีบางงานที่เข้ามาในช่วงระหว่างปฏิบัติงานโดยไม่สามารถควบคุมได้ต้องแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การดูแลลูกค้าแทนเจ้าหน้าที่คนอื่นซึ่งไม่ได้อยู่ในความดูแลของตน รวมทั้งการใช้ดุลยพินิจ การเจรจาต่อรอง รวมถึงการคาดคะเนต่าง ๆ จึงทำให้ลักษณะงานด้านซื้อขายหลักทรัพย์เป็นงานที่มีความหลากหลาย

นอกจากนั้นสภาพตลาดในปัจจุบันหลังจากที่นโยบายของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้มีนโยบายการเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่นซึ่งกำหนดขั้นต่ำที่ร้อยละ 0.25 เพื่อต้องการแข่งขันในตลาดโลกและต้องการดึงดูดเม็ดเงินจากต่างชาติ มีผลกระทบให้รายได้ลดลงและเกิดการแข่งขันสูง ส่งผลให้บริษัทหลักทรัพย์แต่ละแห่งต้องการเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีฐานลูกค้า หรือยอดปริมาณซื้อขายหลักทรัพย์สูงเข้ามาทำงานกับบริษัทของตน อันทำให้เกิดการย้ายบริษัทหลักทรัพย์จากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งในอัตราที่สูง โดยในการโยกย้ายแต่ละครั้งนั้นจะมีการดึงกันไปเป็นทีม ซึ่งเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์เหล่านี้หากไปอยู่บริษัทหลักทรัพย์แห่งใหม่ก็จะดึงเอาลูกค้าที่ตนดูแลอยู่ตามไปด้วย ทำให้บริษัทหลักทรัพย์เดิมที่เคยปฏิบัติงานมีรายได้หลักลดลงเกิดผลเสียหายเป็นอย่างมาก บริษัทหลักทรัพย์ควรให้ความสำคัญและวิเคราะห์สาเหตุปัญหาการย้ายงาน ซึ่งสามารถทำได้โดยศึกษาปัจจัยว่าปัจจัยใดมีผลมากน้อยเพียงใดต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์อันจะทำให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา

จากการที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์อยู่ตลอดเวลา พิจารณาเห็นว่าภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงทางธุรกิจหลักทรัพย์หลังจากเปิดเสรีค่าคอมมิชชั่น ทำให้บริษัทหลักทรัพย์หลายแห่งต่างประสบปัญหาของการที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ถูกดึงตัวไปอยู่กับบริษัทหลักทรัพย์แห่งอื่น เพื่อแข่งขันกันที่จะครองส่วนแบ่งตลาดให้สูงสุด โดยขาดการพิจารณาว่าจะทำอย่างไรเพื่อให้เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์อยู่กับบริษัทของตน หรือเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงานด้านใด ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจด้านนี้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยตรงเพื่อที่จะนำไปพัฒนารูปแบบการบริหารงานต่าง ๆ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถแข่งขันกับตลาดต่างประเทศได้ นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงตัวแปรอิสระใดส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 1,822 คน (ข้อมูลจาก ก.ล.ต. ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2544) และยังทำงานอยู่ในปัจจุบันตามบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมด 28 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้มาโดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทราบขนาดของประชากรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 จากตารางของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับค่าเฉลี่ยของประชากรโดยใช้วิธีการคำนวณจาก (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. 2537 : 106) จำนวน 333 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 400 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์

3.1.1 เพศ ซึ่งแบ่งเป็น

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ ซึ่งแบ่งเป็น

3.1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

3.1.2.2 30 – 40 ปี

3.1.2.3 41 ปีขึ้นไป

3.1.3 วุฒิการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น

3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.3.2 ปริญญาตรี

3.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.4 สถานภาพสมรส ซึ่งแบ่งเป็น

3.1.4.1 โสด

3.1.4.2 แต่งงาน

3.1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งแบ่งเป็น

3.1.5.1 ต่ำกว่า 5 ปี

3.1.5.2 5 – 10 ปี

3.1.5.3 11 ปีขึ้นไป

3.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี ซึ่งแบ่งเป็น

3.1.6.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท

3.1.6.2 20,001 – 50,000 บาท

3.1.6.3 50,001 – 80,000 บาท

3.1.6.4 ตั้งแต่ 80,001 ขึ้นไป

3.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่

- 3.2.1 ลักษณะงานที่ทำ
- 3.2.2 ความสำเร็จในการทำงาน
- 3.2.3 การยอมรับนับถือ
- 3.2.4 ความรับผิดชอบ
- 3.2.5 ความก้าวหน้า

3.3 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ได้แก่

- 3.3.1 นโยบายและการบริหาร
- 3.3.2 ผู้บังคับบัญชา
- 3.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 3.3.4 สภาพการทำงาน
- 3.3.5 ความมั่นคงในงาน
- 3.3.6 ค่าตอบแทน

3.4 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทหลักทรัพย์แต่ละแห่งในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ตลาดหลักทรัพย์ หมายถึง ตลาดที่ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ระยะยาว คือ หลักทรัพย์ที่มีอายุเกินกว่า 1 ปี ได้แก่ หุ้นกู้ หรือพันธบัตร หุ้นบุริมสิทธิ และหุ้นสามัญ
2. การตลาดหลักทรัพย์ หมายถึง การที่บริษัทหลักทรัพย์ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ ธุรกิจการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ธุรกิจค้าหลักทรัพย์ ธุรกิจการเป็นที่ปรึกษาการลงทุน ธุรกิจการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์
3. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านซื้อขายหลักทรัพย์ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับรับคำสั่งซื้อขายจากลูกค้า ติดตามข่าวสารในตลาดหุ้นไทยและตลาดต่างประเทศ ติดตามทวงหนี้หากลูกค้าไม่สามารถจ่ายชำระเงินได้ครบ ตรวจสอบเอกสารในการเปิดบัญชีลูกค้า หาลูกค้าใหม่ ๆ เพิ่ม แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามาในระหว่างวันทำงาน ติดตามข้อมูลเกี่ยวกับหุ้นที่ลูกค้าถือว่ามีเปลี่ยนแปลงอย่างไรเพื่อแจ้งแก่ลูกค้า
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่บริษัทได้กำหนดไว้ในการเข้ามาปฏิบัติงานกับบริษัท ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานของแต่ละคนไว้ว่าประกอบด้วยงานหลักและงานย่อยอื่น ๆ รวมกัน
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ (Job Satisfaction) หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกที่ดีของเจ้าหน้าที่ว่าชอบและประทับใจต่อสภาพต่าง ๆ ในสภาพงานที่ปฏิบัติในแต่ละด้าน ได้แก่
 - 5.1 ความสะดวกด้านเทคโนโลยี หมายถึง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ซึ่งเกี่ยวกับความเร็วในการต่อเชื่อมข้อมูลกับระบบ LAN จำนวนหน้าจอเพียงขณะซื้อขาย การจัดระบบรองรับคู่สายโทรศัพท์ ระบบฐานข้อมูลของบริษัท
 - 5.2 ด้านข้อมูล หมายถึง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ซึ่งเกี่ยวกับ ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร ความถูกต้องแม่นยำของบทวิจัย ความรวดเร็วของการนำเสนอบทวิจัย ความเพียงพอของข่าวสารที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

5.3 ด้านการจัดการ หมายถึง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ซึ่งเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย ความร่วมมือระหว่าง Back Office กับ Front Office การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กร การจัดให้มีสิ่งจูงใจที่มีใช้รายได้ การจัดสรรค่าคอมมิชชั่น การจัดเตรียมคนทำงานแทน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี หมายถึง รายได้ที่ได้คิดจากค่าคอมมิชชั่นที่บริษัทจ่ายคืนให้กับเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ (ประมาณ 40% ของค่าคอมมิชชั่นทั้งหมดที่คิดจากลูกค้า) หักด้วย ค่าผิดพลาดในการซื้อขายแต่ละครั้ง ค่าดำเนินการของเจ้าหน้าที่บริการ และค่าเลี้ยงรับรองต่าง ๆ

7. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ปัจจัยดังต่อไปนี้

7.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจ โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้านดังนี้

7.1.1 ลักษณะงานที่ทำ (Work Content) หมายถึง องค์ประกอบซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่พึงพอใจ ได้แก่ ความท้าทายในงาน ลักษณะกระบวนการทำงานชัดเจน งานที่ทำเหมาะสมกับความสามารถ

7.1.2ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงความสำเร็จในการทำงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ การทำยอดขายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด การทำงานแล้วเสร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในการแนะนำให้ลูกค้าซื้อขายหลักทรัพย์

7.1.3การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงการยอมรับนับถือที่มีต่อเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชย ความเชื่อถือจากลูกค้า การให้กำลังใจและการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

7.1.4ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความรับผิดชอบในงาน ได้แก่ ความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และทันตามเวลาที่กำหนด ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

7.1.5ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ การได้ฝึกอบรม การเข้าประชุม การสัมมนา การได้รับมอบหมายงานที่ยากขึ้นเพื่อมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

7.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้านดังนี้

7.2.1นโยบายในการบริหาร (Company Policies) หมายถึง องค์ประกอบของนโยบายในการบริหารที่มีผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายบริษัท การนำไปปฏิบัติ ความรวดเร็วในการประกาศนโยบายเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

7.2.2ผู้บังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง ลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ การมอบหมายงาน การให้คำแนะนำ การประเมินผลการทำงาน

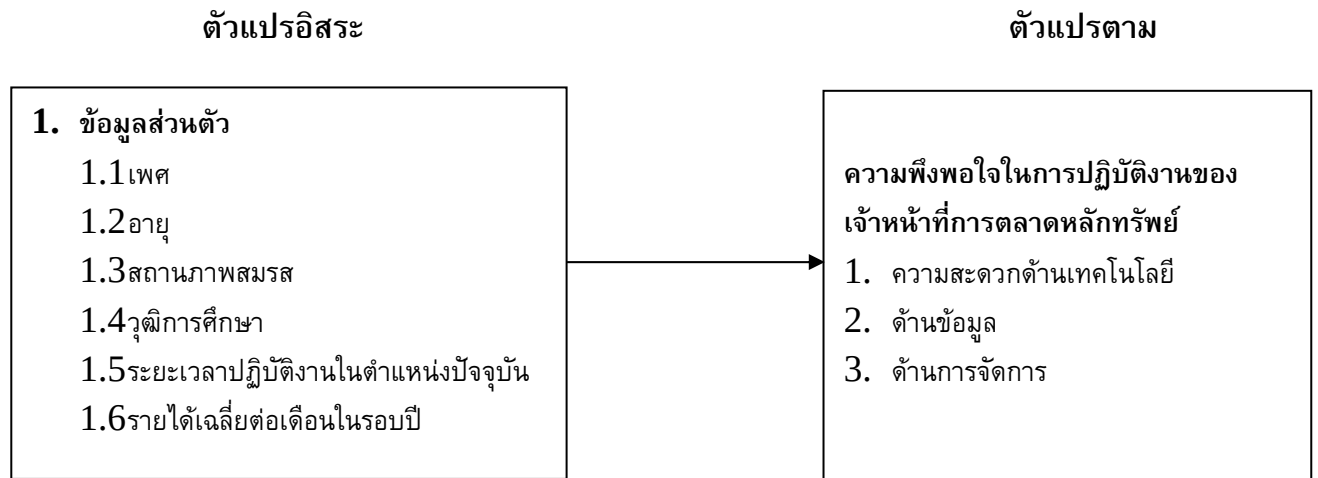
7.2.3ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์กับบุคลากรในหน่วยงาน ได้แก่ ความไว้วางใจ ความสามัคคี ความช่วยเหลือ การแบ่งปันข่าวสาร

7.2.4สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง องค์ประกอบเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ได้แก่ ความสะอาดสบายในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ห้องทำงาน แหล่งข้อมูลประกอบในการทำงาน

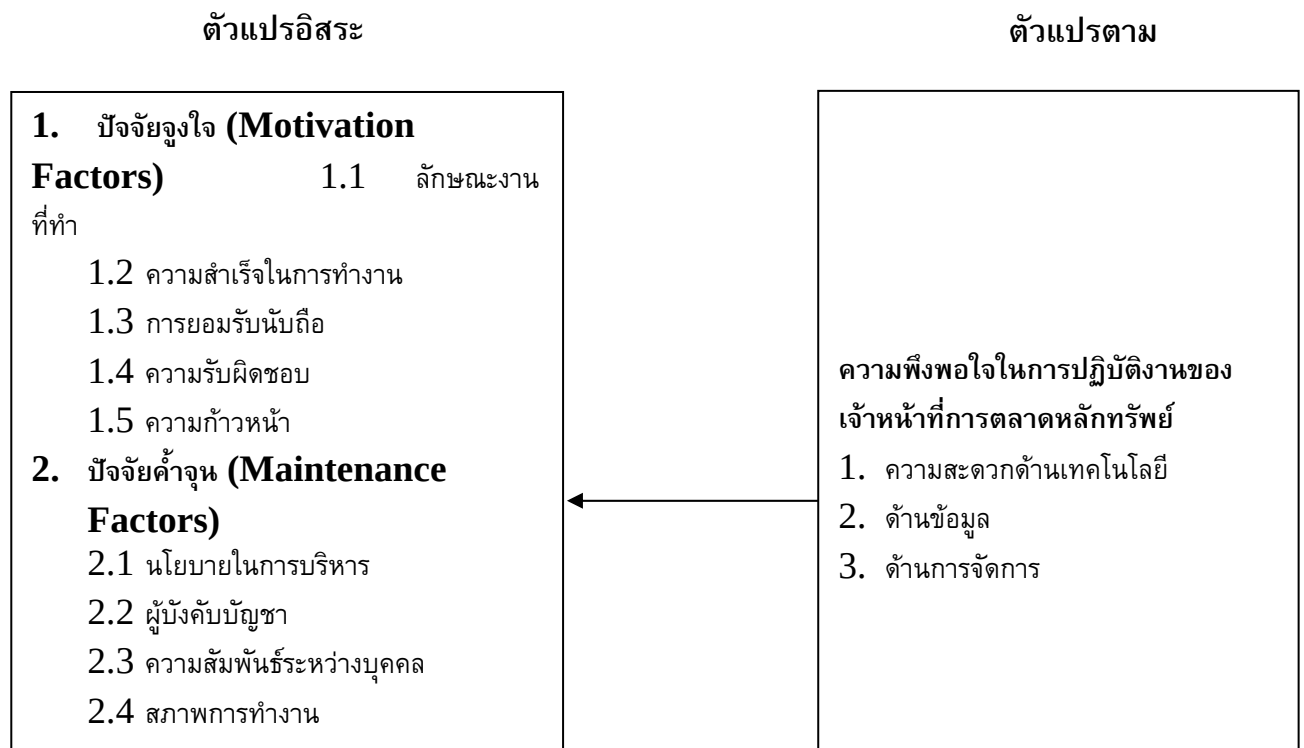
7.2.5ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง องค์ประกอบซึ่งมีความมั่นคงในงาน ได้แก่ การลดเงินเดือน การถูกเชิญออก อัตราการต่อสัญญาว่าจ้างเพื่อทำงานต่อ

7.2.6ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่การตลาด หลักทรัพย์ ได้แก่ สวัสดิการ ความเหมาะสมของค่าตอบแทนกับปริมาณงาน ค่ารักษาพยาบาล ค่าอุปกรณ์สื่อสาร ค่าเบี้ยเลี้ยง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับความมุ่งหมายในการวิจัยข้อ 1 และข้อ 2



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับความมุ่งหมายในการวิจัยข้อ 3 และข้อ 4

สมมติฐานในการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. ลักษณะงานที่ทำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
8. ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
9. การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
10. ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
11. ความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
12. นโยบายในการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
13. ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
14. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
15. สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
16. ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
17. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายน์ของแม็กเกรเกอร์ (McGregor's theory X and theory Y)
 - 1.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)
 - 1.4 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory)
 - 1.5 ทฤษฎีการจูงใจ อีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG theory)
 - 1.6 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแม็คคลีแลนด์ (McClelland's acquired-needs theory)
2. ธุรกิจการซื้อขายหลักทรัพย์
 - 2.1 องค์ประกอบตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 - 2.2 โครงสร้างการบริหารงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 - 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของหลักทรัพย์
 - 2.4 การซื้อขายหุ้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์
 - 2.5 กระดานซื้อขายหุ้นด้วยคอมพิวเตอร์
 - 2.6 ขั้นตอนการซื้อขายหุ้นด้วยคอมพิวเตอร์
 - 2.7 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง โดยทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้คิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง องค์ประกอบด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขารู้และเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม เช่น เมื่อกล่าวว่าฉันชอบทำงานในหลายลักษณะ (แสดงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ) แต่งานของฉันยุ่งยากสับสนเกินไป (แสดงถึงความคิดความเข้าใจ) ฉันจึงวางแผนจะหางานใหม่ (แสดงถึงแนวโน้มของพฤติกรรม) เมื่อนำเอาลักษณะทั้งสามมาผสมผสานกันเป็นทัศนคติของบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับ

งานได้แล้ว สิ่งนี้จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน และสามารถจะทำนายถึงผลกระทบที่จะมีในอนาคตได้ด้วย (สร้อยตระกูล ติวานนท์. 2541 : 133)

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

การที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน ความพึงพอใจในงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะผลักดันให้งานที่ออกมานั้นจะประสบความสำเร็จในทิศทางบวก หรือประสบความสำเร็จในทิศทางลบ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

นิวคัมเมอร์ (Newcomer. 1955 : 12) กล่าวถึงคนจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่องานในตำแหน่งมีความท้าทายต่อสติปัญญาของตน ตลอดจนมีรายได้เพียงพอ มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และมีสิทธิพิเศษบางประการต่อตำแหน่งนั้น

โยเดอร์ (Yoder. 1959 : 445) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน คือ องค์ประกอบของทัศนคติของพนักงานแต่ละคนที่มีต่องานของตนเอง คนจะมีความรู้สึกพอใจในการทำงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง

สเตอร์ส และ เซเลส (Strauss and Sayless. 1960 : 119) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 8) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เป็นความพอใจในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ ทัศนคติที่ดีต่องาน และรายได้

บลู และ เนลเลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364 - 365) กล่าวถึงความพึงพอใจ เป็นผลจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปริมาณงาน

ปาร์กเกอร์ และ โอกลาสบี้ (Parker and Oglasby. 1972 : 173) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน และบรรยากาศในการทำงาน

แฮคแมน และ โอลด์แฮม (Hackman & Oldman. 1980 : 83) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นมิติของคุณลักษณะงานที่นำไปสู่ภาวะทางจิตใจซึ่งนำสู่ผลการปฏิบัติงาน ลักษณะความหลากหลาย ความเด่นชัด ตลอดจนความสำคัญของงาน ทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำเร็จของงาน คุณภาพของงานขึ้นอยู่กับตนเป็นหลักทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบในผลงาน ส่วนการมีข้อมูลป้อนกลับทำให้บุคคลรู้ว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นเช่นไร ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้ทำงานได้ดีมีผลต่อความพึงพอใจ

เฟลดแมน และ อาร์โนลด์ (Feldman and Arnold. 1983 : 192) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติอยู่

สมิท (Smith : 1969) กล่าวว่าในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการ ก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพึงพอใจในงานได้ ความต้องการนั้น ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการทางสังคม

ไกเซลลี และบราวน์ (Ghiselli and Brown. 1955 : 430) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาศัยอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45 - 54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

วูฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533 : 19) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมามีในอดีต คนปฏิบัติงานจะตัดสินใจวัดระดับความพึงพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอย่างจริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ความพึงพอใจในงาน จะบอกให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่ความไม่พึงพอใจจะแสดงถึงทัศนคติในทางลบที่มีงาน

ดิลก มุลวงษ์ (2537 : 6) ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการอันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ คนทำงานจะตัดสินระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอย่างจริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์

เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2540 : 100) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง

ปัทมา บุญเจริญ (2541 : 51) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : 14) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภารกิจที่จะสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติทั้งด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

พันตำรวจตรี เวชวิชญ์ เนียมอินทร์ (2542 : 25) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานที่ที่ปฏิบัติงานครั้งแรกของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานภายในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานที่เขาทำอยู่แล้ว ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้นการสร้างบรรยากาศในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำและให้ความสำคัญยิ่ง

ศิริกุล เกียรติไกร (2543 : 22) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ ลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนสถานภาพสมรส สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในงานข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากการที่มีความพึงพอใจในงานที่ตนเองรักที่จะทำ และหากได้ทำงานที่ตนเองรักก็จะส่งผลในทางด้านบวกให้ผลของงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ต้องมีปัจจัยหลายด้านที่เข้ามาเสริมความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น เช่น ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายว่า มีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง การได้รับผลตอบแทนที่สูงจาก

องค์การเนื่องจากงานที่ได้ทุ่มเทไปกับการปฏิบัติงาน หรือแม้กระทั่งปัจจัยแวดล้อมด้านอื่น ๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในชีวิต เป็นต้น

1.2 ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายของแม็กเกรเกอร์ (McGregor's theory X and theory Y)

ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลแสดงในข้อสมมติ 2 ประการ โดย Douglas McGregor ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อของ ทฤษฎีเอกซ์ และทฤษฎีวาย ซึ่งแม็กเกรเกอร์ได้ศึกษาวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทัศนะนี้ต้องการความคิดในการรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสมมติ 2 ประการที่เกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. ม.ป.ป. : 409)

1. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎีเอกซ์ (X Theory)

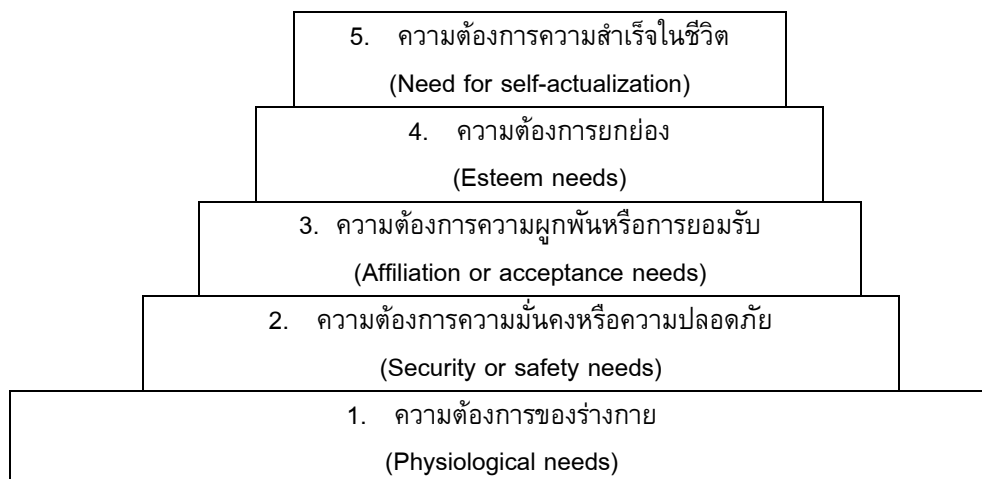
- 1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงานและจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
- 1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงาน คนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการและใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 1.3 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับ ต้องการเลี้ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย

2. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎีวาย (Y Theory)

- 2.1 การใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน
- 2.2 การควบคุมภายนอก และอุปสรรคของการลงโทษไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- 2.3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ
- 2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสมไม่แต่เพียงการยอมรับความผิดชอบ แต่มีการแสวงหาด้วย
- 2.5 ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากข้อสมมติ 2 ประการ ทฤษฎีเอกซ์เป็นการมองโลกในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น การควบคุมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางตรงกันข้าม ทฤษฎีวายเป็นการมองโลกในแง่ดี ยืดหยุ่นได้ และเป็นกลไกที่มุ่งที่การควบคุมตนเองร่วมกับความต้องการส่วนตัว และความต้องการขององค์การ

1.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)



ภาพประกอบ 3 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ที่มา : องค์การและการจัดการ, รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดัดแปลงจาก Weihrich and Koontz.

1993 : 469

จากภาพประกอบ 3 อธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น และการนอน การพักผ่อน Maslow ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security, or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย
3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or Acceptance, Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ภาวะภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-actualization) Maslow คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการตอบสนอง ความต้องการบุคลากรโดยองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem)	การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Recognition) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม (Social)	ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี (Affection) การยอมรับ (Sense of belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly Management)
ความปลอดภัย (Safety)	ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) ความถาวร (Stability)	ความมั่นคง (Job Security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)
ร่างกาย (Physiological)	อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay)

ภาพประกอบ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's) และการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลในองค์การ

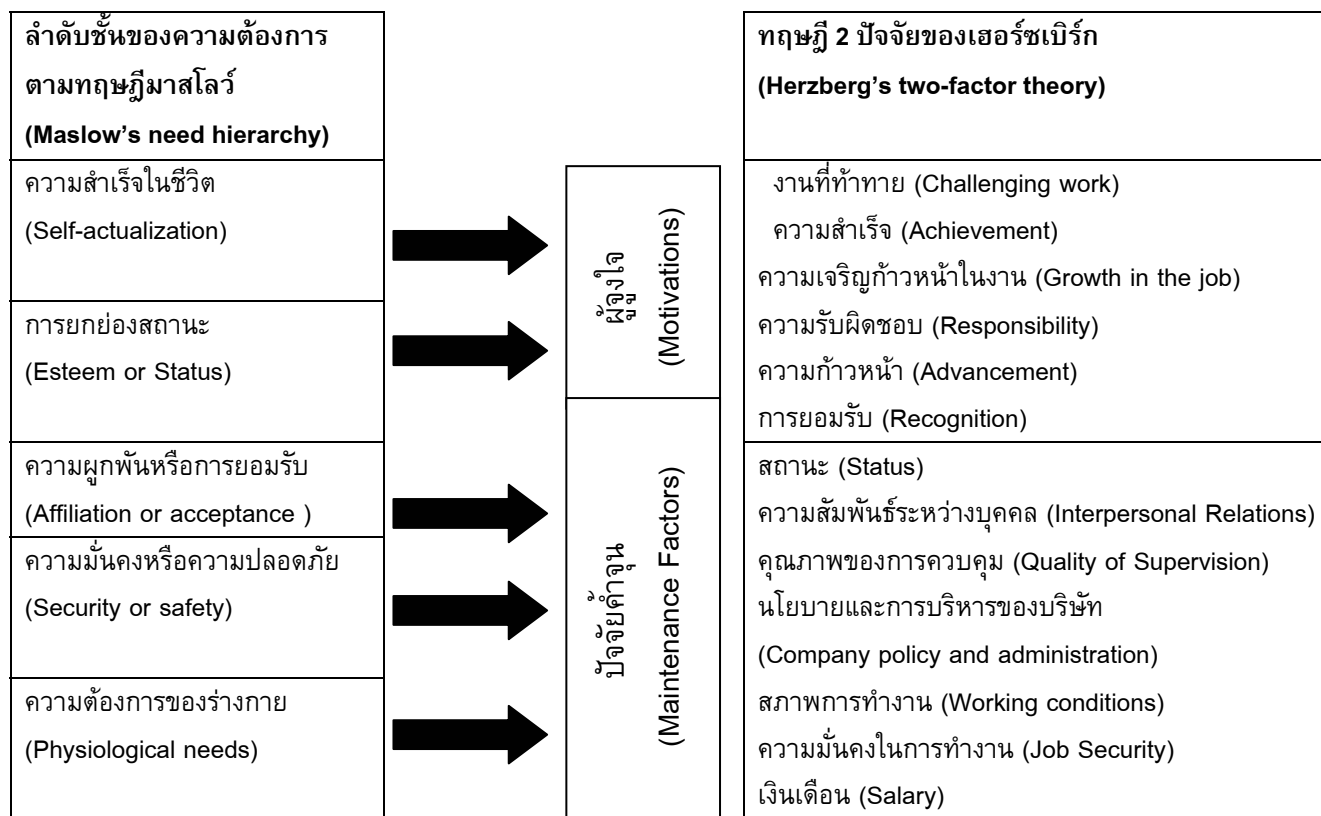
ที่มา : องค์การและการจัดการ, รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดัดแปลงจาก (Bovee and others. 1993 : 440)

1.4 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจโดยเฮิร์ซเบิร์ก ได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่ลำบาก รายละเอียดมีดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานจากรูป 1.3 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยนามัยต่าง ๆ เช่น นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงิน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้จูงใจให้พนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดผลผลิตลดลง ปัจจัยนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน คือ โอกาสเจริญเติบโต ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เหตุที่เรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็นปัจจัยภายนอกเพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีต่อแรงจูงใจคล้ายกับการรักษานามัยของคน เช่น เมื่อคนเราเกิดมีบาดแผลขึ้นต้องใส่ยารักษาให้หาย การใช้ยาไม่ได้รับความสนใจ สิ่งต่าง ๆ จะเลวร้ายไปกว่าเดิม เช่น ผู้ที่มีสุขภาพดี ก็ต้องรับประทานอาหารดี ๆ จะไม่ช่วยทำให้สุขภาพดีขึ้นถ้าหากสุขภาพดีแล้วแต่ถ้าไม่รับประทานอาหารดีเขาจะเริ่มป่วย การศึกษาของเฮิร์ซเบิร์ก ได้แบ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีมาสโลว์กับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg

ที่มา : องค์การและการจัดการ, รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดัดแปลงจาก (Bovee and others. 1993 : 443)

นอกจากนี้ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยจูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ (Herzberg and others. 1959 : 113-114 อ้างอิงจากพิศมัย เขื่อนมีแรง. 2543 : 21-22)

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

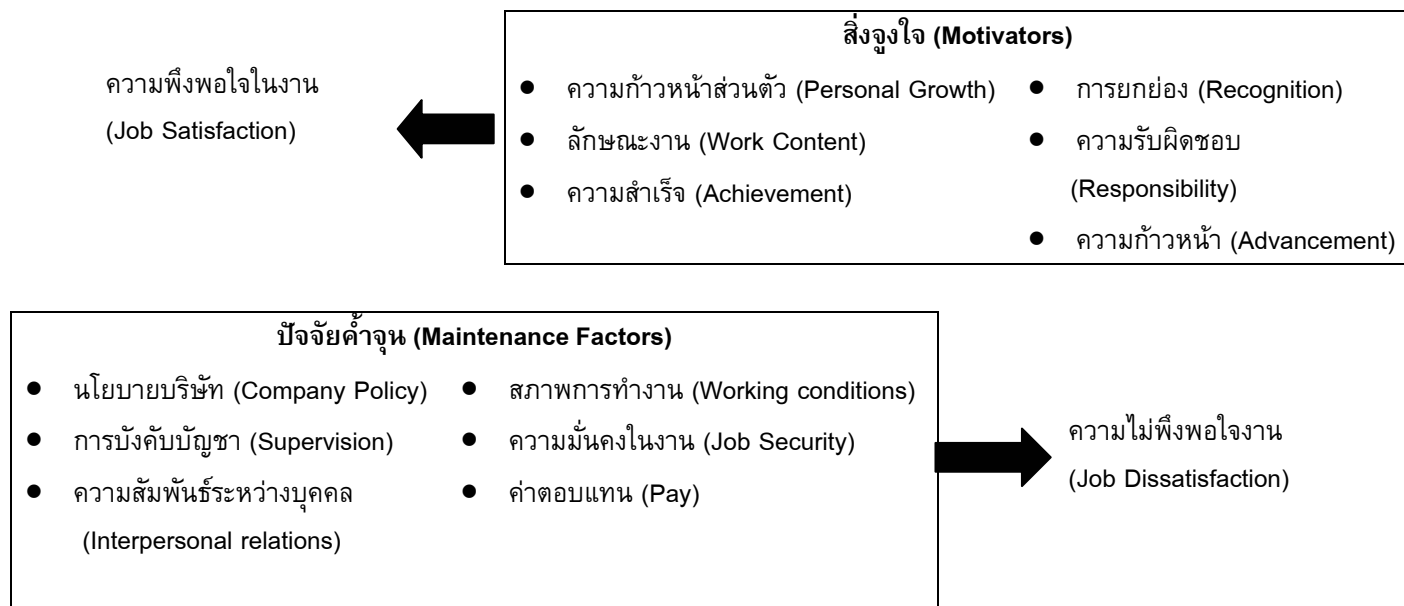
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่จบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การทำงานที่ปฏิบัติมีความสำเร็จและก้าวหน้า การมีโอกาสดำเนินการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยจำจุน (Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะจำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยจำจุนมี 6 ประการ (Herzberg and others. 1959 : 113-114 อ้างอิงจากพิศมัย เชื้อมีแรง. 2543 : 22-23)

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความมั่นคงในงาน
5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ



ภาพประกอบ 6 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์เบอร์กซ์ (Herzberg's two-factor theory)

ที่มา : องค์การและการจัดการ, รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดัดแปลงจาก (Bovee and others. 1993 : 443)

จากภาพประกอบ 6 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์เบอร์กซ์ เสนอแนะว่าความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่ต่างกัน 2 กลุ่ม คือ (1) ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) (2) ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างการจูงใจ

1.5 ทฤษฎีการจูงใจ อีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG theory)

ทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการอัลเดอร์เฟอร์ ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือเพียง 3 ประเภท (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, รองศาสตราจารย์ : 412 - 413)

1. ความต้องการในการอยู่รอด [Existence Needs (E)] เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการความสัมพันธ์ [Related Needs (R)] มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์ บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการยกย่อง
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth (G)] เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ในระดับขั้นตอนของอัลเดอร์เฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จของทฤษฎีมาสโลว์

1.6 ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแม็คคลีแลนด์ (McClelland's acquired-needs theory)

ความต้องการที่แสวงหาของแม็คคลีแลนด์ (McClelland's acquired-needs theory) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเยี่ยมยอด

ความต้องการเพื่อความผูกพัน (Need for affiliation) ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

ทฤษฎีนี้ได้ให้ความสนใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ

1. ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชนชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

2. ความต้องการของความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม จะรักษาสัมพันธอันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแย้งชิง

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) บุคคลเหล่านี้จะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ใช่ชอบการพนัน พยายามที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น

4. การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการของแม็คคลีแลนด์ สำหรับผู้บริหาร (How McClelland approach applies to managers) ในการวิจัยแม็คคลีแลนด์ ผู้ประกอบการควรเริ่มต้นและพัฒนาธุรกิจที่แสดงความสำเร็จในความต้องการระดับสูงและมีสิ่งกระตุ้นด้านอำนาจ ผู้บริหารที่แสดงความสำเร็จที่ต้องการความสำเร็จสูงและอำนาจหน้าที่และความรักความผูกพันต่ำแต่ไม่ใช่ผู้ประกอบการในระดับสูงหรือระดับต่ำ

Maslow's	ERG Theory	Herzberg's Theory	McClelland's Theory
ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Selfactualization needs)	ความต้องการ ความเจริญก้าวหน้า (Growth needs)	ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors)	ความต้องการ ความสำเร็จในชีวิต (Need for achievement)
ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)			ความต้องการอำนาจ (Need for power)
ความต้องการทางสังคม (Social needs)	ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs)		
ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)	ความต้องการความคงอยู่ (Existence needs)	ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors)	ความต้องการอยู่ในกลุ่ม (Need for affiliation)
ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)			

ภาพประกอบ 7 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ 4 ทฤษฎี

ที่มา : องค์การและการจัดการ, รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดัดแปลงจาก (Bovee and others. 1993 : 446)

2. ธุรกิจการซื้อขายหลักทรัพย์

ธุรกิจซื้อขายหลักทรัพย์ หมายถึง ธุรกิจหลักทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ คำหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล กิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ตามที่รัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ก.ล.ด.

ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ตลาดหลักทรัพย์มีวัตถุประสงค์สำคัญ ดังนี้

1. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียน และพัฒนาระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อขายหลักทรัพย์
2. ดำเนินธุรกิจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ เช่น การทำหน้าที่เป็นสำนักหักบัญชี (Clearing House) ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ นายทะเบียนหลักทรัพย์ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (www.set.or.th)

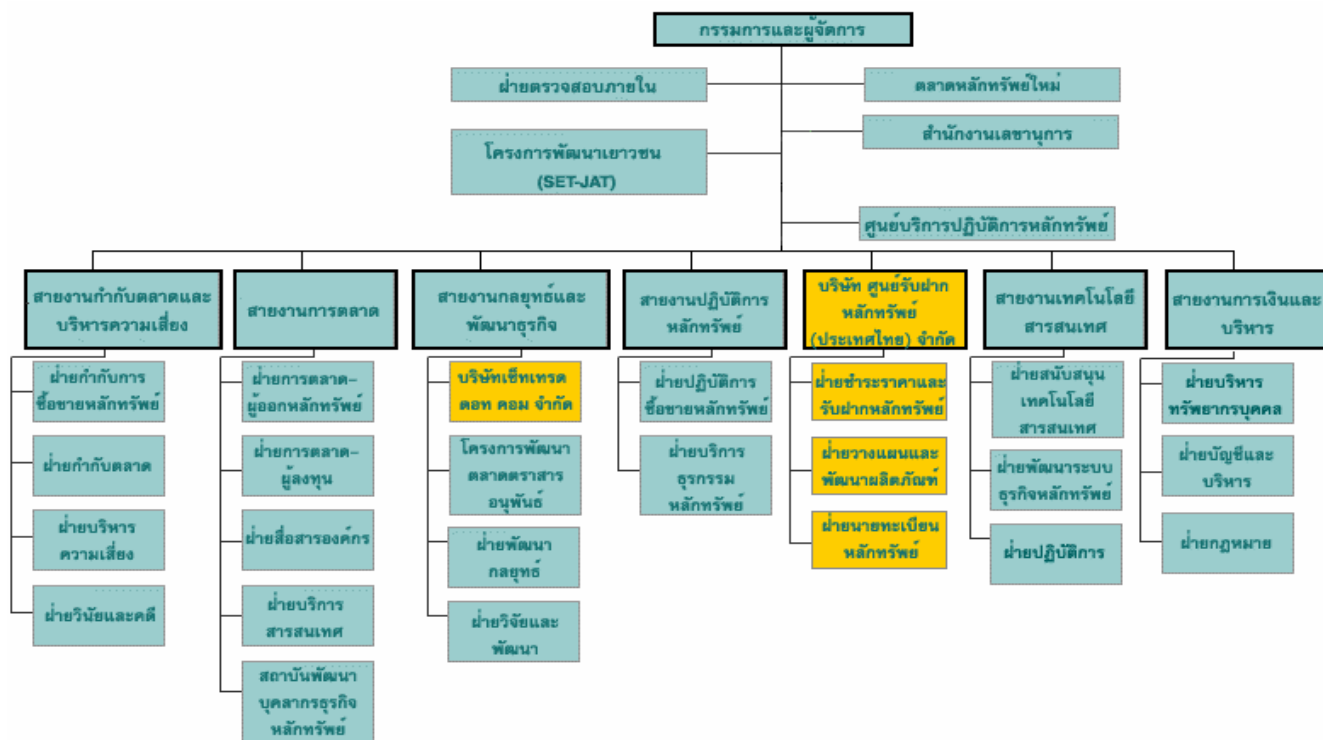
โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ (เพชรี ชุมทรัพย์, ศาสตราจารย์. 2540 : 51)

1. มีอำนาจหน้าที่วางนโยบาย ควบคุมดูแลการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ และปฏิบัติการอื่นใด เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้
2. รับหลักทรัพย์ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการรับหลักทรัพย์จดทะเบียน
3. ห้ามการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียนเป็นรายใดรายหนึ่งในตลาดหลักทรัพย์เป็นการชั่วคราว โดยกำหนดระยะเวลาตามที่เห็นสมควร
4. ห้ามสมาชิกรายใดรายหนึ่งเข้าทำการซื้อหรือขายหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เป็นการชั่วคราว โดยกำหนดระยะเวลาตามที่เห็นสมควร
5. การเพิกถอนการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการเกี่ยวกับการเพิกถอนหลักทรัพย์จดทะเบียน
6. คุ้มครองประโยชน์ของผู้ลงทุน และให้การดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์เป็นไปโดยเรียบร้อย คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์มีอำนาจสั่งให้บริษัทจดทะเบียนกระทำการหรืองดเว้นกระทำการในเรื่องใด ๆ ตามความจำเป็นและสมควร
7. ตลาดหลักทรัพย์มีอำนาจฟ้องร้องบังคับคดีเรียกค่าเสียหาย เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหลักทรัพย์ทั้งปวง
8. มีอำนาจตั้งคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ เพื่อดำเนินกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งของตลาดหลักทรัพย์ ตามที่คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์มอบหมายได้

2.1 องค์ประกอบตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

หากบริษัทมหาชนนำหลักทรัพย์นั้นจดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นตลาดรอง (Secondary Market) ทั้งนี้เพื่อให้หลักทรัพย์ของบริษัทมีสภาพคล่อง เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป การเข้าจดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์จะต้องทำตามขั้นตอน ตลาดหลักทรัพย์จะดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบของตลาดหลักทรัพย์ นอกจากตัวตลาดหลักทรัพย์แล้ว ยังประกอบด้วยหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นตัวสินค้าบริษัทสมาชิก ซึ่งเป็นตัวกลางเชื่อมโยงให้เกิดการซื้อขายหลักทรัพย์ ผู้ลงทุน ซึ่งเป็นผู้สร้างความต้องการก่อให้เกิดการซื้อขาย และองค์ประกอบสุดท้าย คือ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่ปรากฏใน พ.ร.บ. หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (เพชรี ชุมทรัพย์, ศาสตราจารย์. 2540 : 49)

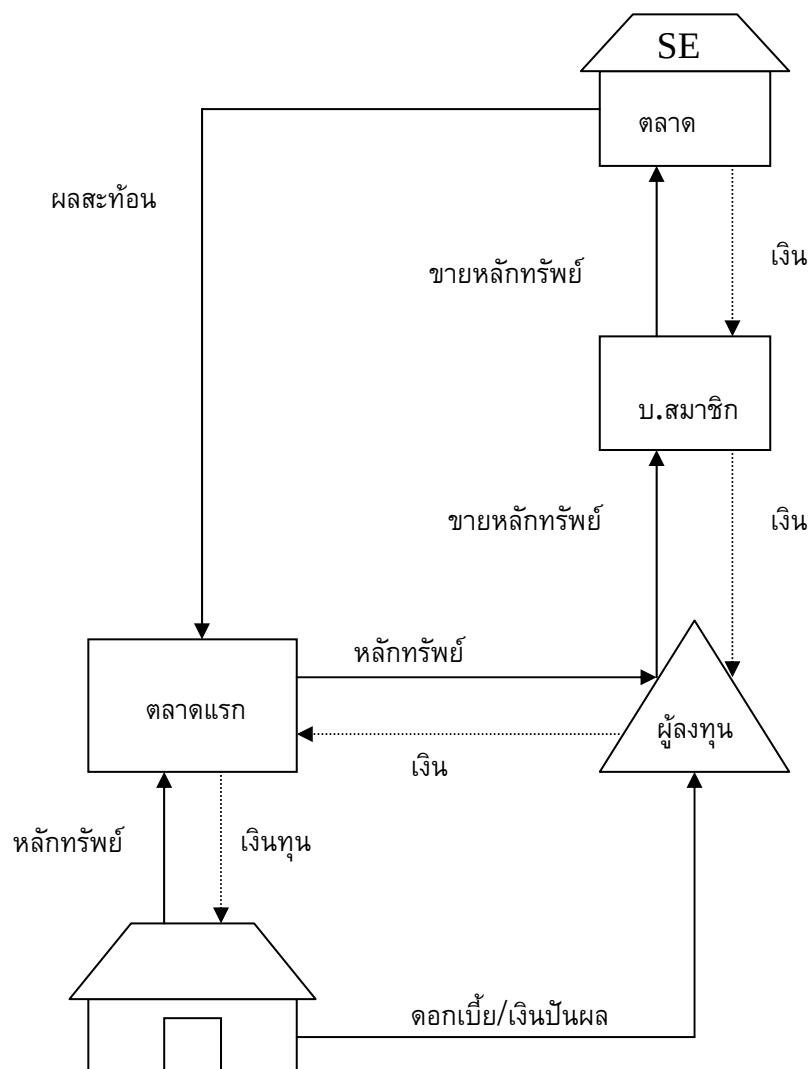
2.2 โครงสร้างการบริหารงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



ภาพประกอบ 8 โครงสร้างการบริหารงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ที่มา : www.set.or.th

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของหลักทรัพย์



ภาพประกอบ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของหลักทรัพย์

จากภาพประกอบ 9 จะเห็นได้ว่า ได้แบ่งตลาดหลักทรัพย์เป็น 2 ประเภท คือ ตลาดแรก (Primary Market) กับตลาดรอง (Secondary Market) เมื่อธุรกิจออกหลักทรัพย์ใหม่เพื่อจัดหาเงินเพิ่มเติมธุรกิจนั้นจะนำหลักทรัพย์ที่ออกใหม่จำหน่ายที่ตลาดแรก ผู้ลงทุนจะมาซื้อ จ่ายเงินและได้หลักทรัพย์ไว้ในครอบครอง เงินทุนจะไหลจากผู้ลงทุนไปสู่ธุรกิจ ธุรกิจจะนำเงินที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจนั้น พร้อมกับจ่ายดอกเบี้ยหรือเงินปันผลให้แก่ ผู้ลงทุนแล้วแต่ที่ผู้ลงทุนซื้อหุ้นกู้หรือหุ้นทุน

เมื่อผู้ลงทุนได้หลักทรัพย์มาแล้ว ต่อไปหากต้องการเงิน ผู้ลงทุนจะนำหลักทรัพย์นั้นขายที่ตลาดรองของไทย เรา คือ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การขายนี้จะต้องผ่านบริษัทสมาชิก (Broker) ซึ่งจะเข้ามาทำหน้าที่เป็น นายหน้า โดยได้รับค่านายหน้าเป็นผลตอบแทน ผู้ลงทุนจะได้เงินกลับมา เงินจำนวนนี้จะเท่ากับราคาที่ขายได้หัก ค่าธรรมเนียม ซึ่งเงินได้สุทธินี้หากมากกว่าต้นทุนของหุ้นนั้น (ราคาซื้อ + ค่านายหน้า) จะเกิดกำไรจากการขายหุ้น แต่ถ้าต่ำกว่าจะเกิดขาดทุนจากการขายหุ้น สำหรับตลาดรองเมื่อมีฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ขายและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ซื้อ เงินที่จ่ายซื้อ จะเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนวนเวียนอยู่เช่นนี้ตลอดเวลา ถ้าหุ้นนั้นในตลาดรองคล่องตัวมาก จะส่งผลทำให้ตลาดเกิดความ คึกคัก ทำให้ธุรกิจเกิดความคล่องตัวในการจัดหาเงินทุน โดยการออกหลักทรัพย์เพิ่มเติมหากจำเป็น ซึ่งจะพบว่าจาก ความสัมพันธ์ดังกล่าวหากขาดองค์ประกอบใดแล้ว การซื้อขายในลักษณะนี้ก็จะไม่เกิดขึ้น

กล่าวสรุปได้ว่า การซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะเกิดขึ้นได้และดำเนินไปอย่างมี ประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ตลาดหลักทรัพย์ หลักทรัพย์ ผู้ลงทุน บริษัทสมาชิก และคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตามพระราชบัญญัติดังกล่าวได้แยกตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทยออกจากการดูแล การจัดหาเงินทุนของธุรกิจประชาชน โดยให้ไปอยู่ในความดูแลของ ก.ล.ต. นอกจากนี้ ยังเป็นผู้กำกับดูแลให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์เป็นไปตามกติกาที่กำหนด ส่วน ตลาดหลักทรัพย์จะดูแลเรื่องการพิจารณาหลักทรัพย์เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน และดูแลเรื่องการดำเนินงานของตลาด ในฐานะเป็นตลาดรองให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นธรรมแก่ผู้ลงทุน โดยคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์เป็นผู้กำหนด นโยบายและพิจารณาอนุมัติการรับหลักทรัพย์เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน มีผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์เป็นผู้ดูแลด้านการ ปฏิบัติของตลาด หลักทรัพย์ที่นำมาซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วย หุ้น หุ้นกู้ หน่วยลงทุน ใบสำคัญแสดงสิทธิซื้อหลักทรัพย์ (Warrant) พันธบัตรรัฐบาลและพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ซึ่งหลักทรัพย์ที่รับจดทะเบียน แล้วเรียกหลักทรัพย์จดทะเบียนการซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดต้องอาศัยตัวแทนเป็นสื่อ ตัวแทนเหล่านี้คือ บริษัท หลักทรัพย์ที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกไว้กับตลาดหลักทรัพย์ เรียกว่า บริษัทสมาชิก หรือ Broker ซึ่งมี 28 บริษัท ผู้ ลงทุนในตลาดมีทั้งเป็นผู้ลงทุนระยะยาว และนักเก็งกำไร ทั้งสองลักษณะนี้อาจอยู่ในตัวบุคคลเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นกับ วัตถุประสงค์การลงทุน และจังหวะการลงทุน (เพชร ชุมทรัพย์, ศาสตราจารย์. 2540 : 67 – 69)

2.4 การซื้อขายหลักทรัพย์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

เมื่อวันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2534 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ติดตั้งระบบการซื้อขายหุ้นด้วย คอมพิวเตอร์ชื่อว่า “ASSET” ซึ่งย่อมาจากคำว่า “Automated System for the Stock Exchange of Thailand” ระบบ นี้ติดตั้งสมบูรณ์และเริ่มทำการซื้อขายตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2534 เหตุที่ต้องตั้งระบบซื้อขายหุ้นคอมพิวเตอร์ เป็นเพราะปริมาณซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เมื่อตลาดหลักทรัพย์ซื้อขายหุ้นด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ จะให้ประโยชน์แก่ผู้ลงทุนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้การซื้อขายจะยุติธรรม โปร่งใส และได้รับการที่เท่า เทียมกัน คอมพิวเตอร์จะจับคู่ระหว่างคำสั่งซื้อและคำสั่งขายที่มีราคาเท่ากันโดยอัตโนมัติ พร้อมกับยืนยันการซื้อขายที่ ตกลงทุนกันแล้วไปยังบริษัทสมาชิกทั้งฝ่ายซื้อและฝ่ายขายได้ทราบ การกำหนดราคาสั่งซื้อหรือสั่งขาย ผู้ลงทุน สามารถดูได้จากจอคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับคอมพิวเตอร์ของตลาด จึงได้ราคาที่สมเหตุผลและใกล้เคียงกับราคาที่ ซื้อขายจริง จากการที่ตลาดหลักทรัพย์ซื้อขายหุ้นด้วยระบบ “ASSET” ทำให้ตลาดหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ห้องค้า หลักทรัพย์อีกต่อไป

2.5 กระดานซื้อขายหุ้นด้วยคอมพิวเตอร์ (Electronic Board)

กระดานซื้อขายหุ้นด้วยคอมพิวเตอร์ จะติดตั้งไว้ตามที่ทำการของบริษัทหลักทรัพย์เพื่อบริการลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์นั้น ๆ ให้มีโอกาสติดตามสถานการณ์หุ้นอย่างใกล้ชิด กระดานนี้จะประกอบด้วยช่องต่าง ๆ ดังนี้

- ช่องแรก เป็นชื่อย่อของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งจะแบ่งตามประเภทธุรกิจ
- ช่องที่ 2 เป็นราคาของผู้ซื้อเสนอซื้อ (Bid)
- ช่องที่ 3 เป็นราคาของผู้ขายเสนอขาย (Offer) ซึ่งจะต้องสูงกว่าราคาเสนอซื้ออย่างน้อย 1 หน่วย
- ช่องที่ 4 เป็นราคาที่ตกลงซื้อขายกัน (Exec) และ
- ช่องสุดท้าย แสดงถึงราคาที่เปลี่ยนแปลง เป็นราคาที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง หรือเป็นผลต่างระหว่างราคาที่ตกลงซื้อขายกันกับราคาปิดครั้งสุดท้าย

2.6 ขั้นตอนการซื้อขายหุ้นด้วยคอมพิวเตอร์

ในการลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์นั้น ผู้ลงทุนสามารถส่งคำสั่งซื้อหรือขายหลักทรัพย์ไปยังบริษัทหลักทรัพย์ได้ 3 วิธี คือ

1. ส่งคำสั่งด้วยตนเองที่ห้องค้าหลักทรัพย์ของบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นลูกค้าอยู่ โดยกรอกใบคำสั่งซื้อหรือขาย พร้อมเซ็นชื่อกำกับ
2. ส่งคำสั่งทางโทรศัพท์ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่การตลาดที่ดูแลบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ให้
3. ส่งคำสั่งผ่านทางอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ของบริษัทหลักทรัพย์ (เฉพาะบริษัทหลักทรัพย์ที่เปิดให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้า)

2.7 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์

2.7.1 การพิจารณารับลูกค้า

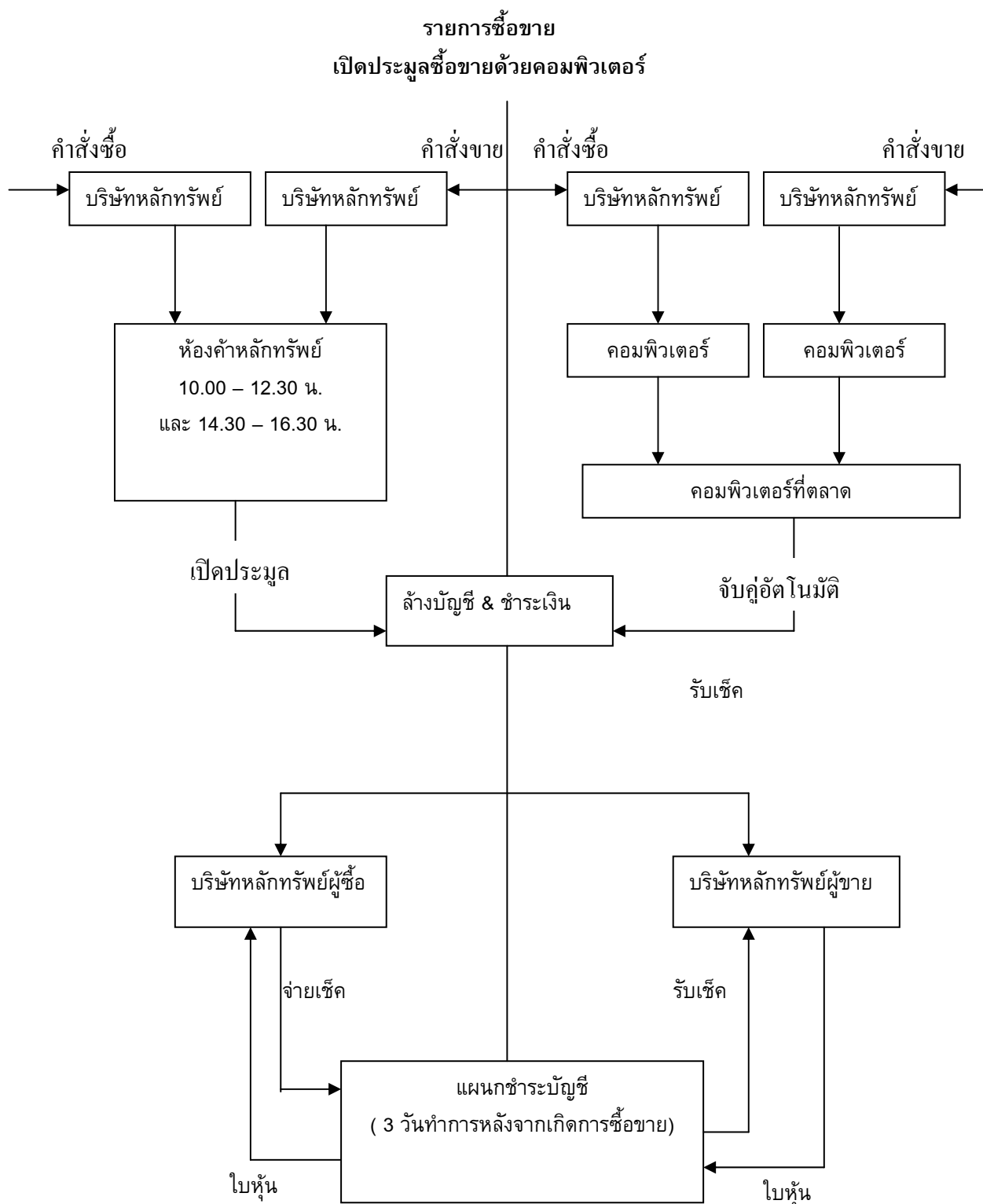
- เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จะเป็นผู้ชี้แจงกฎระเบียบการซื้อขายหลักทรัพย์ด้วยบัญชีเงินสดตามกฎหมายประกอบตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตามเงื่อนไขที่แต่ละบริษัทกำหนด เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจในเบื้องต้น
- ให้ลูกค้ากรอกรายละเอียดในคำขอเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ โดยให้มีข้อมูลประวัติของลูกค้าเพื่อประกอบการพิจารณาอย่างเพียงพอในการรับเป็นลูกค้า โดยมีเอกสารแนบหลักฐานประกอบ ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการ (กรณีธุรกิจเฉพาะ) ตัวอย่างลายมือชื่อลูกค้าหรือผู้มีอำนาจลงนาม (กรณีนิติบุคคล) สำเนาสมุดฝากเงิน ใบรับฝากเงิน เพื่อเป็นหลักฐานการมีฐานะการออมทรัพย์
- ให้ลูกค้าลงนามในหนังสือต่าง ๆ ได้แก่ คำขอเป็นลูกค้าเพื่อเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ สัญญาตั้งตัวแทนนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ สัญญาซื้อขายหลักทรัพย์ด้วยเงินสด
- เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ติดตามเอกสารวงเงินที่ส่งไปยังผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติให้ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีได้ และแจ้งแก่ลูกค้าหากได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว

2.7.2 การควบคุมและติดตามลูกค้าซื้อขายหลักทรัพย์

- ในระหว่างชั่วโมงการซื้อขายหลักทรัพย์ เมื่อเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์รับคำสั่งซื้อหรือขายหลักทรัพย์จากลูกค้าส่งคำสั่งเข้าสู่ระบบการซื้อขาย ระบบจะตรวจสอบวงเงิน และจำนวนหลักทรัพย์ที่ลูกค้าฝากไว้กับบริษัท หากเกินวงเงินหรือหลักทรัพย์มีไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จะต้องทำการตรวจสอบกับลูกค้า หากเห็นควรให้เกินวงเงิน โดยเห็นว่าลูกค้าเป็นผู้มีประวัติฐานะการเงินน่าเชื่อถือจะต้องแจ้งให้สาเหตุพิจารณาอนุมัติให้ผู้บังคับบัญชาขึ้นไปทราบเพื่อขอผ่านการอนุมัติ
- ระบบการซื้อขายจะกำหนดจำนวนเงินสูงสุดไว้ สำหรับแต่ละคำสั่งซื้อ หากเกินระบบจะเตือนให้ตรวจสอบคำสั่งอีกครั้งหนึ่ง
- ระบบการควบคุมจะพิมพ์รายงานเกินวงเงินประจำวัน สำหรับลูกค้ารายที่ซื้อหลักทรัพย์เกินวงเงินในระหว่างวัน เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปทราบ และเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่ดูแลลูกค้าจะต้องทำการชี้แจง
- เมื่อถึงกำหนดชำระเงินค่าซื้อหลักทรัพย์ หากลูกค้าไม่ชำระระบบการควบคุมจะออก รายงานย้อนหลัง เพื่อให้เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ติดตามทวงถามลูกค้า และหากลูกค้าชำระเงินด้วยเช็คและเช็คนั้นไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จะต้องติดตามจนกว่าลูกค้าจะจ่ายเงิน โดยจะต้องชี้แจงทุกขั้นตอนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- หากลูกค้าผิดนัดชำระค่าซื้อขายหลักทรัพย์เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จะต้องทำการพิจารณา ทบทวนวงเงินของลูกค้าด้วย

2.7.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานรายวัน

เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ จะรายงานข่าวประจำวันในช่วงเช้าทุกวันก่อนเปิดทำการซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อให้ลูกค้าที่อยู่ในความดูแลของตนทราบ หลังจากนั้นติดตามลูกค้าที่ตนเองดูแลอยู่ว่าต้องการซื้อหรือขายหลักทรัพย์ตัวใด และเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ต้องสามารถแนะนำให้ลูกค้าซื้อหลักทรัพย์ที่ตนเองแนะนำได้ รวมถึงหากมีข่าวใดเข้ามากระทบตลาดในช่วงระหว่างทำการซื้อขายหลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นราย ๆ ไป เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบสถานะตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ เมื่อตลาดปิดทำการแล้วในช่วงเย็นเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จะต้องแจ้งสรุปยอดของลูกค้าในแต่ละวันให้ลูกค้าทราบทันทีจนครบทุกคน หลังจากนั้นจะต้องส่งเอกสาร ต่าง ๆ ให้ฝ่ายปฏิบัติการด้านเอกสารทราบ และติดตามหลักทรัพย์ที่ลูกค้าถืออยู่ว่ามีข่าวอะไรเข้ามากระทบ หรือมีการแจ้งจ่ายเงินปันผล รวมถึงการประกาศผลการดำเนินงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า นอกจากนี้หากระหว่างวันหากการซื้อขายหลักทรัพย์เกิดปัญหากับลูกค้ารายใดเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จะต้องดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเองทั้งหมด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ต้องหาลูกค้ารายใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นด้วย



ภาพประกอบ 10 แสดงการซื้อขายหุ้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์

จากภาพประกอบ 10 เป็นรูปแสดงการซื้อขายหุ้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์แยกเป็น 2 ส่วน คือ บริษัทหลักทรัพย์กับตลาดหลักทรัพย์ ในส่วนของบริษัทหลักทรัพย์จะเป็นผู้รับคำสั่งซื้อ คำสั่งขายจากลูกค้า แล้วส่งคำสั่งซื้อ และคำสั่งขายด้วยคอมพิวเตอร์ซึ่งเชื่อมต่อเข้ากับคอมพิวเตอร์ของตลาดหลักทรัพย์เพื่อทำการประมวล โดยเริ่มช่วงเช้า ตั้งแต่เวลา 10.00 น. – 12.30 น. และช่วงบ่ายเริ่มเวลา 14.30 น. – 16.30 น. ถ้าราคาเสนอซื้อกับราคาเสนอขายเท่ากัน คอมพิวเตอร์จะจับคู่และบันทึกการตกลงซื้อขายตามราคาและจำนวนหุ้นที่ตกลง รายการเหล่านี้จะปรากฏบน Electronic Board บริษัทหลักทรัพย์จะทำการซื้อขายต่อกับลูกค้าที่สั่งซื้อหรือสั่งขายที่สำเร็จแต่ละราย โดยโทรศัพท์แจ้งให้ลูกค้าทราบตอนบ่ายของวันนั้น เพื่อลูกค้าผู้สั่งซื้อจะได้เตรียมเงินจ่ายค่าหุ้นภายใน 3 วันทำการ นับจากวันถัดจากวันสั่งซื้อ หรือบริษัทหลักทรัพย์จะได้เขียนเช็คระบุชื่อผู้ถือส่งจ่ายให้กับลูกค้าที่ขายหุ้นได้ ถ้าหุ้นที่ขายได้ฝากไว้กับบริษัทหลักทรัพย์ ผู้ขายเพียงแต่รับเช็คค่าหุ้น กรณีลูกค้าเปิดบัญชีซื้อขายหุ้นไว้กับบริษัทสมาชิก บริษัทสมาชิกจะนำเงินเข้าบัญชีให้กับลูกค้าหรือหักบัญชีแล้วแต่กรณีสำหรับกรณีหลังนี้ลูกค้าจะต้องมีเงินจำนวนหนึ่งทั้งไว้ในบัญชีอาจเป็น 100,000 บาท หรือมากกว่านี้แล้วแต่นโยบายบริษัท (เพชร ชุมทรัพย์, ศาสตราจารย์. 2540 : 72 – 77)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยในประเทศ

3.1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กนกวรรณ แสงหาญ (พิศมัย เชื้อมีแรง. 2543 : 60 ; อ้างอิงจากกนกวรรณ แสงหาญ. 2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยแยกตาม เพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง จำนวนสมาชิกในครอบครัว และระยะห่างจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกัน

สมจินตนา ภูระหงษ์ (พิศมัย เชื้อมีแรง. 2543 : 61 ; อ้างอิงจากสมจินตนา ภูระหงษ์. 2539 : 92 – 101) ได้ศึกษาเรื่องระดับความ พึงพอใจในการทำงานของครูช่างอุตสาหกรรมในสถานศึกษาสังกัดกองการศึกษาอาชีวกรรม อาชีวศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากเพียง 1 ด้าน คือ ด้านฐานะอาชีพ และระดับปานกลาง 12 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครอง บังคับบัญชา ความเป็นอย่างส่วนตัว นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน รายได้ ส่วนโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับน้อย

ญาดา พงศ์บริพัตร (พิศมัย เชื้อมีแรง. 2543 : 63 ; อ้างอิงจากญาดา พงศ์บริพัตร. 2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยพื้นฐานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

เพศ

กรุนเบอร์ก (พรชัย มิตินานนท์. 2542 : 22 ; อ้างอิงจาก Gruneberg. 1979) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานเพศหญิง ในระดับที่ต้องใช้วิชาชีพในการปฏิบัติงาน

ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : 74) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อการรักษาบุคลากรบางสาขาที่ขาดแคลน : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำนวน 31 คน พบว่าเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ยงยุทธ ฟірพงศ์พิพัฒน์ (2538 : 62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำนวน 185 คน พบว่าพนักงานชายและพนักงานหญิงมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

รง ภูพวงไพโรจน์ (2540 : 53) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานเพศหญิง

ประภาภรณ์ สามิกัด (2542 : 40) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนรับประกันชีวิตรายบุคคล บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 59.4 ส่วนเพศชายจะมีระดับความพึงพอใจในระดับร้อยละ 52.4

สุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543 : 44) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี พบว่าพนักงานชายกับหญิง มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันในด้านนโยบายและการบริหาร ณ ระดับความมีนัยสำคัญ .05 โดยพนักงานชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานหญิง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.46

อายุ

แอคแมน (พรชัย มิตินานท์. 2542 : 24 ; อ้างอิงจาก Hackman. 1980 : 84) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร 34) พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยและอายุมากจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานในวัยกลางคน

วิลเลียม (พรชัย มิตินานท์. 2542 : 24 ; อ้างอิงจาก William. 1986 : 235) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคนที่มีอายุมากกว่าย่อมมีความพึงพอใจในงานของตนมากกว่า

วุฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533 : 82) ศึกษาความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท พบว่าครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทอายุมีระดับความพึงพอใจงานไม่แตกต่างกัน

ศรีรัช เกตุเมือง (2537 : 75) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ปฏิบัติงานด้านเด็ก พัฒนาชุมชนเมืองและพัฒนาชนบท มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เดช กาญจนางกูร (ดิลก มุลวงษ์. 2525 : 17 อ้างอิงจาก เดช กาญจนางกูร) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ประภาภรณ์ สามิกัด (2542 : 41) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนรับประกันชีวิตรายบุคคล บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจในระดับสูงมากที่สุดร้อยละ 70.6 รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 26 – 30 ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 60 ช่วงอายุ 20 – 25 ปีคิดเป็นร้อยละ 42.9 ตามลำดับ

สุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543 : 44) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3 ด้าน ณ ระดับความมีนัยสำคัญ .05 คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน

สถานภาพสมรสกับความพึงพอใจงาน

ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : 78) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อการรักษาบุคลากรบางสาขาที่ขาดแคลน : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ที่มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มที่โสด แต่จะไม่พบความแตกต่างนี้ในกลุ่มของผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี

ดิลก มุลวงษ์ (2537 : 35) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 3 บริษัท จำนวน 171 คน พบว่าพนักงานที่สมรสและยังโสดมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

วัชรินทร์ รัตนบรรณกิจ (2537 : 99) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของปลัดสุขาภิบาล (กรณีศึกษาสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้ง) จำนวน 75 คน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน (โสด สมรส หย่าร้าง) มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

กิตติพันธุ์ จันทการ (2538 : 74) ได้วิจัยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนและสอบสวน ตำรวจนครบาลพระนครใต้ จำนวน 74 คน พบว่าเจ้าหน้าที่สมรส โสด หย่าร้าง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เดช กาญจนางกูร (2525 : อ้างในดิลก มุลวงษ์ : 17) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

รง ภูพวงโพโรจน์ (2540 : 53) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานโสดและกลุ่มพนักงานที่สมรสมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพนักงานสมรสแล้วมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานโสด

ประภาภรณ์ สามิกดิ์ (2542 : 43) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนรับประกันชีวิต รายบุคคล บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจสูงกว่าสภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 83.3 ในขณะที่สภาพโสดมีระดับความพึงพอใจเพียงร้อยละ 48.8

วุฒิการศึกษากับความพึงพอใจงาน

กิลเมอร์ (พรชัย มิตินานท์. 2542 : 26 ; อ้างอิงจาก Gilmer. 1966 : 380) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครน จักัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่ากลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมจะมีความพึงพอใจในงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ พบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์

แฮคแมน (พรชัย มิตินานท์. 2542 : 26 ; อ้างอิงจาก Hackman. 1980 : 84) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครน จักัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจสูง

เดช กาญจนางกูร (2525 : อ้างในดิลก มุลวงษ์ : 17) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : 80) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อการรักษาบุคลากรบางสาขาที่ขาดแคลน : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

วัชรินทร์ รัตนบรรณกิจ (2537 : 99) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของปลัดสุขาภิบาล (กรณีศึกษาสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้ง) พบว่าปลัดสุขาภิบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาโทมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

ดิลก มุลวงษ์ (2537 : 35) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 3 บริษัท พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย

สากุล จริยวิทยานนท์ (1978 : 101) ได้ศึกษาความพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่าระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน คือ อาจารย์ที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รง ภูพวงไพโรจน์ (2540 : 54) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ประภาภรณ์ สามิภักดิ์ (2542 : 42) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนรับประกันชีวิตรายบุคคล บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับสูงคิดเป็น 100% อนุปริญญาในระดับความพึงพอใจคิดเป็น 64.7% ระดับปริญญาตรีคิดเป็น 51.4%

สุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543 : 50) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้านความรับผิดชอบ ณ ระดับความมีนัยสำคัญ .05

ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เดช กาญจนางกูร (2525 : อ้างในดิลก มุลวงษ์ : 17) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าอายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : 81) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อการรักษาบุคลากรบางสาขาที่ขาดแคลน : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์พบว่าผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ที่มีอายุงานทำงานในหน่วยงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ดิลก มุลวงษ์ (2537 : 36) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 3 บริษัท พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี

วัชรินทร์ รัตนบรรณกิจ (2537 : 99) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของปลัดสุขาภิบาล (กรณีศึกษาสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้ง) จำนวน 75 คน พบว่า ปลัดสุขาภิบาลที่มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

กิตติพันธุ์ จันทการ (2538 : 77) ได้ทำการวิจัยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนและสอบสวนตำรวจนครบาลพระนครใต้ จำนวน 74 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวนที่อายุการดำรงตำแหน่งไม่เกิน 3 ปี และมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ประภาภรณ์ สามิภักดิ์ (2542 : 44) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนรับประกันชีวิตรายบุคคล บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.5 อายุงาน 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปีร้อยละ 50 อายุงาน 2 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี ร้อยละ 50.5

สุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543 : 44) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3 ด้าน ณ ระดับความมีนัยสำคัญ .05 คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน

สุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543 : 52) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านลักษณะงาน ณ ระดับความมีนัยสำคัญ .05

รายได้

มนูญ บุญเชิด (ศรีรัช เกตุเมือง. 2537 : 17 ; อ้างอิงจากมนูญ บุญเชิด. 2519 : บทคัดย่อ) อ้างว่าได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักศึกษาในเขตพื้นที่สามัญศึกษาประจำจังหวัด พบว่าระดับเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่ต่างกัน

ดิลก มุลวงษ์ (2537 : 36) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอลูมิเนียม จำนวน 171 คน พบว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่ต่างกัน

ประภาภรณ์ สามิกดิ์ (2542 : 45) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนรับประกันชีวิต รายบุคคล บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีรายได้ 15,001 บาท มีความพึงพอใจสูงคิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ รายได้ 8,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในงานคิดเป็น 60.9 และรายได้ต่ำกว่า 8,000 บาท มีความพึงพอใจในงานคิดเป็นร้อยละ 50

สุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543 : 55) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3 ด้าน ณ ระดับนัยสำคัญ .05 คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อายุ เพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจ เช่น อายุน้อย ระยะเวลาในการทำงานน้อย วุฒิการศึกษาสูง และมีสถานภาพเป็นโสด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานต่ำ เนื่องจากอาจมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามากระทบ เช่น อาจต้องการหาประสบการณ์ใหม่ ต้องการหาความรู้เพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา และหากเป็นเพศชายแล้ว ซึ่งในสังคมไทยเปรียบเสมือนเป็นหัวหน้าครอบครัว ทำให้กลุ่มคนเพศชายต้องดิ้นรนเพื่อตอบสนองความพึงพอใจมากขึ้นเรื่อง ๆ ในทางตรงกันข้ามหากกลุ่มคนบางกลุ่มอยู่ในวัยที่มีอายุมากขึ้น และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรนั้นนาน รวมทั้งการมีภาระทางครอบครัว อาจมีความพึงพอใจในระดับที่สามารถรับได้เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ไม่ต้องการที่จะไปเริ่มต้นใหม่ หรือต้องพัฒนาตนเองกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามา และหากจะเปลี่ยนแปลงอะไรจะเป็นการยากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด เพราะต้องคำนึงถึงความมั่นคงและความปลอดภัยในครอบครัว

3.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คูเปอร์ (ศรีรัช เกตุเมือง. 2536 : 17 ; อ้างอิงจาก Cooper. 1958 : 31 – 33) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นในการทำงานผู้ทำงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย ได้ทำงานที่เขาสนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมการปกครอง

เฮิร์ชเบิร์ก มาสเนอร์ และซินเดอแมน (พรชัย มิตินานท์. 2542 : 37 ; อ้างอิงจาก Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน โดยลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

กิลเมอร์ และคณะ (พรชัย มิตินานท์. 2542 : 37 ; อ้างอิงจาก Gilmer, et al. 1966 : 280 – 283) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่าองค์ประกอบส่วนหนึ่งมีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) และลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Job) โดยในส่วนของลักษณะของงานที่ทำนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับความพึงพอใจเมื่อได้ทำงานตามที่ตนถนัดและตรงกับความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ด้านลักษณะทางสังคมของงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับความพึงพอใจเมื่อสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (พรชัย มิตินานท์. 2542 : 38 ; อ้างอิงจาก Tiffin & McCormick. 1968 : 339) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่าลักษณะงานเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจงาน

ชรูเดนส์ และเชอร์แมน (เปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 29 ; อ้างอิงจาก Chruden and Sherman. 1968 : 309) ได้จำแนกสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจทางบวก (Positive Incentive) ประกอบด้วย เงิน ความมั่นคงปลอดภัย การชมเชย การยอมรับนับถือ การแข่งขัน การได้รับรู้ผลงาน การมีส่วนร่วม สิ่งจูงใจทางบวกนี้เป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

2. สิ่งจูงใจทางลบ (Negative Incentive) ได้แก่ การบังคับ ขู่เข็ญ และการลงโทษ สิ่งจูงใจทางลบจะก่อให้เกิดบุคลากรเกิดความคับข้องใจในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

เชปปาร์ด และเฮอริค (พรชัย มิตินานท์. 2542 : 38 ; อ้างอิงจาก Sheppard and Herrick. 1972 : 10) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวถึงการสำรวจของมหาวิทยาลัยมิชิแกนเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานพบว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์ประกอบของงาน คือ ความน่าสนใจของลักษณะงาน และมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจงานมากที่สุด คือ การได้รับโอกาสทำสิ่งที่ตนเองทำดีที่สุด และความน่าสนใจในงาน

มิลตัน (พรชัย มิตินานนท์. 2542 : 38 ; อ้างอิงจาก Milton. 1981 : 159) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยลักษณะงาน หมายถึงความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

วีระชาติ แก้วไสย (2518 : 50 – 70) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย พบว่าองค์ประกอบที่ครูพอใจสูงสุดในการทำงาน คือความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ และความปลอดภัยในการทำงาน องค์ประกอบที่พอใจต่ำสุด คือ นโยบายและการบริหาร เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและลักษณะงาน ตามลำดับ

จารุวรรณ เสวกสุวรรณ (2518 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเงินเดือน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง

สากล จริยวิทยานนท์ (1979 : 5353-A) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่าอาจารย์พึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง องค์ประกอบที่อาจารย์พึงพอใจมากที่สุด คือ สถานภาพของวิชาชีพ ส่วนองค์ประกอบที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ เงินเดือนและสวัสดิการ

กมล รักสวน (2523 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์เรียงจากอันดับ 1 – 9 ได้แก่ ลักษณะของงาน ความเจริญก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนักศึกษา รายได้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพของการทำงาน และการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

อำไพ อินทรประเสริฐ (2533 : 78 – 79) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรอยู่ในระดับสูงและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสำเร็จในงานสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย คือ ด้านเงินเดือน สภาพการทำงานและความก้าวหน้า

จากแนวคิดดังกล่าว จึงสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของงานมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากลักษณะงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และเป็นงานที่ทำหาย และเป็นงานที่มีความสำคัญกับองค์กรโดยตรงจะส่งผลต่อผู้ที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจะให้ความรู้สึกว่าการที่ตนเองทำอยู่มีความสำคัญและหากบุคคลมีความพึงพอใจกับงานที่ทำมาก งานที่สะท้อนออกมาจะเป็นไปในทางบวก รวมทั้งหากต้องมียปัจจัยด้านอื่นมาสนับสนุน เช่น เงินเดือน การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

วอห์น และดันน์ (อัฐพล สุพิชญ์. 2542 : 54 ; อ้างอิงจาก Vaughn and Dunn. 1974 : 163 – 177) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 6 แห่ง ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Job Description Index (JDI) วัดใน 5 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นบรรณารักษ์จำนวน 265 คน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่แยกตามประเภทของงานในแต่ละปัจจัยไม่มีความแตกต่างกัน และพบว่าการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์

อะซัด (อัฎพล สุพิชญ์. 2542 : 56 ; อ้างอิงจาก Azad. 1979 : 6379-A) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งรับผิดชอบงานบริการของห้องสมุด 8 แห่ง ในรัฐเพนซิลเวเนีย รัฐโอไฮโอ และรัฐเวอร์จิเนียตะวันตก กับเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบงานเทคนิคในห้องสมุดดังกล่าว โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานที่ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยมินิโซตา พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ในแผนกงานบริการมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ในแผนกงานเทคนิคของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สเตด และสคามเมลล์ (อัฎพล สุพิชญ์. 2542 : 56 ; อ้างอิงจาก Stead and Scamell. 1980 : 380 – 389) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจตนเองกับความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 62 คน พบว่าการฝึกให้มีความมั่นใจในตนเองนั้นอาจทำให้บรรณารักษ์มีอายุมากและมีประสบการณ์ในการทำงานมีความพึงพอใจลดลง ในปัจจัยการบังคับบัญชา สำหรับบรรณารักษ์ที่มีความมั่นใจตนเองสูงเกินไป หากเขาได้รับการฝึกหัดให้มีความมั่นใจในตนเองอย่างถูกวิธีแล้วจะสามารถลดส่วนเกินของความมั่นใจตนเองของเขาให้อยู่ในระดับพอดี ซึ่งจะส่งผลดีช่วยให้เขาสามารถทำงานด้านบริหารหรือการบังคับบัญชาเป็นที่พอใจแก่คนทั่วไปได้ สำหรับบรรณารักษ์ที่มีความมั่นใจในตนเองน้อยเกินไป หากได้รับการฝึกให้มีความมั่นใจในตนเองเพิ่มมากขึ้นแล้ว จะทำให้เขารู้สึกพึงพอใจมากขึ้นในปัจจัยลักษณะงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ตามบริษัทหลักทรัพย์ต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานซื้อขายหลักทรัพย์ที่สอบใบอนุญาตประกอบการซื้อขายหลักทรัพย์ (Sale License) ได้โดยขึ้นทะเบียนไว้ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ก.ล.ต.) จำนวน 1,822 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2544) โดยมีบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมด 28 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นสำหรับค่าเฉลี่ยของประชากรจำนวน 333 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 400 คน

1.2 การเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นไม่เป็นสัดส่วน (Non-Proportional Stratified Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมด 28 แห่ง ในเขตกรุงเทพฯ ตามสัดส่วนจำนวนพนักงานในแต่ละบริษัท ให้ได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 400 คน โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 1 จากนั้นจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในแต่ละบริษัทหลักทรัพย์

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	บริษัท	ชื่อย่อ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด	TSC	50	10
2	บริษัทหลักทรัพย์ แอ็คคินชั่น จำกัด (มหาชน)	ASL	83	16
3	บริษัทหลักทรัพย์ ดีบีเอส วิคเคอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด	DBS	66	13
4	บริษัทหลักทรัพย์ ชิกโก้ จำกัด (มหาชน)	SICSEC	74	14
5	บริษัทหลักทรัพย์ เมอร์ริล ลินช์ ภัทร จำกัด	MLP	37	14**
6	บริษัทหลักทรัพย์ ไทยธนกิจ จก. (มหาชน)	TTS	63	12
7	บริษัทหลักทรัพย์ เอบีเอ็น แอมโร เอเชีย จำกัด (มหาชน)	AST	188	36
8	บริษัทหลักทรัพย์ ยูเนียน จำกัด (มหาชน)	IWICS	4	4*
9	บริษัทหลักทรัพย์ หยวนต้า (ประเทศไทย) จำกัด	YUANTA	163	31
10	บริษัทหลักทรัพย์ เคจีไอ จำกัด (มหาชน)	KGI	139	27
11	บริษัทหลักทรัพย์ พัฒนสิน จำกัด (มหาชน)	CNS	113	22
12	บริษัทหลักทรัพย์ เอส จี สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)	SGACS	19	8**
13	บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด	NATSEC	50	10
14	บริษัทหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	KKS	78	15
15	บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด	SCBS	17	6**
16	บริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด	UOBKHST	22	8**
17	บริษัทหลักทรัพย์ กรุงเทพธนาร จำกัด	BFITSEC	21	8**
18	บริษัทหลักทรัพย์ ไอเอ็นจี แบงก์ (ประเทศไทย) จำกัด	IBST	14	6**
19	บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรีอยุธยา จำกัด	AYS	41	8
20	บริษัทหลักทรัพย์ อินเทล วิชั่น จำกัด	IVS	9	9*
21	บริษัทหลักทรัพย์ ธนสยาม จำกัด (มหาชน)	DS	2	2*
22	บริษัทหลักทรัพย์ ฟิลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	PHILIP	112	22
23	บริษัทหลักทรัพย์ ยูไนเต็ด จำกัด (มหาชน)	US	34	14**
24	บริษัทหลักทรัพย์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด	KIMENG	130	25
25	บริษัทหลักทรัพย์ ซิมิโก้ จำกัด (มหาชน)	ZMICO	93	18
26	บริษัทหลักทรัพย์ ยูบีเอส วอร์เบิร์ก จำกัด	UBSW	7	7*
27	บริษัทหลักทรัพย์ บี.เอ็น.พี. ไพรม์ ฟิรกริน (ประเทศไทย) จำกัด	BNPPP	43	8
28	บริษัทหลักทรัพย์ เจ.เอฟ.ธนาคม จำกัด	JFT	150	29
	รวม		1,822	400

หมายเหตุ : 1. จากจำนวน 400 คน เนื่องจากต้องสำรวจจำนวนเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในบริษัทหลักทรัพย์ขนาดเล็กเป็นจำนวน 50 คน ทำให้จำนวนในการคำนวณสัดส่วนเหลือเพียง $(350/1,822) \times$ จำนวนเจ้าหน้าที่แต่ละบริษัท

2. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่หาสัดส่วนออกมาได้มีจำนวนน้อยไม่สามารถเป็นตัวแทนที่แท้จริง จึงกำหนดให้ใช้ดังนี้

* กรณีประชากรต่ำกว่า 10 ใช้ทั้งหมดเท่าที่มี

** กรณีกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 7 คน ใช้ 2 เท่าของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

1.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย จะเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานซื้อขายหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ ระยะเวลาที่ทำการศึกษารวบรวม โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม 2544 – เดือนมกราคม 2545

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของแบบสอบถาม

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้ค้นคว้าและสร้างขึ้นเอง รวมทั้งมีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และศึกษาจากการให้คำนิยาม โดยแบบสอบถาม (Questionnaire) สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 1 – 6

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ (ตั้งแต่ข้อที่ 1 - 15) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักความพึงพอใจของแต่ละระดับดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ซึ่งในการพิจารณาเกณฑ์โดยหาค่าเฉลี่ยและใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

4.51 – 5.00 พึงพอใจมากที่สุด

3.51 – 4.50 พึงพอใจมาก

2.51 – 3.50 พึงพอใจปานกลาง

1.51 – 2.50 พึงพอใจน้อย

1.00 – 1.50 พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ชเบิร์กแต่ละด้านโดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เพื่อวัดปัจจัยแต่ละด้านนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไปในทิศทางใดประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 42 ข้อ

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัย และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบเสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Face Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ รศ.ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐสุวรรณ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมดสง
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ราย
7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จำนวน 50 ราย มาหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่า t (t – test) แล้วคัดเลือกรายข้อจากแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการหาค่าอำนาจจำแนกพบว่าข้อคำถามทั้งหมด 57 ข้อ ผ่านการคัดเลือกทุกข้อ
8. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งสิ้นเท่ากับ 0.9654

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตผู้จัดการบริษัทหลักทรัพย์ต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ของบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวม โดยจะใช้ระยะเวลาในการเก็บประมาณ 20 วัน
3. นำแบบสอบถามซึ่งหาคุณภาพได้แล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจในวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อน และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

4. การจัดกระทำข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ดังนี้

4.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัว ซึ่งจะใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการคำนวณ และนำค่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ของแต่ละกลุ่มตัวแปรมาเปรียบเทียบความพึงพอใจเป็นรายคู่ โดยตัวแปรที่มี 2 กลุ่มจะใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test) และตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปใช้วิธีการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

4.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นการหาค่าคะแนนของตัวแปรต้นของปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจุนในแต่ละด้าน เพื่อนำค่าที่ได้มาหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางใด โดยใช้แบบสอบถามส่วนที่ 2 ที่ได้จากการวัดระดับความพึงพอใจออกมาหาความสัมพันธ์กับตัวแปรต้นของปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจุนว่ามีความสัมพันธ์อย่างไร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation)

5. สถิติที่ใช้

5.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

5.1.1 ค่าร้อยละ

$$\text{สูตร} = (\text{จำนวนผู้มาตอบแบบสอบถาม} / \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}) \times 100$$

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร (ชูชาติ เบ้าเจริญ. 2537 : 47 ; Ferguson. 1971 : 62)

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

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \text{แทน คะแนนเฉลี่ย} \\ \sum X &= \text{แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด} \\ N &= \text{แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

5.1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรโดยใช้สูตร (ชูชาติ เบ้าเจริญ. 2537 : 48 ; Ferguson 1971 : 62)

$$s = \sqrt{\frac{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

$$\begin{aligned} s &= \text{แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน} \\ \sum X^2 &= \text{แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง} \\ (\sum X)^2 &= \text{แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง} \\ N &= \text{แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

5.2 สถิติทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

5.2.1. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สูตร (พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. 2541 : 39 ; Cronbach. 1970 : 161)

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

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$\sum S_t^2$	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด
	S_i^2	แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

5.2.2. หาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ t - test (บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 161)

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

t	แทน ค่าอำนาจจำแนก
$\bar{X}_H$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง
$\bar{X}_L$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
S_H^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มสูง
S_L^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
N	แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

5.3 สถิติสำหรับสมมติฐาน

5.3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t - test (ชูชาติ เบ้าเจริญ. 2537 : 49 ; Ferguson. 1970 : 152)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t	=	แทน ค่าอัตราส่วนวิกฤต
$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	=	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
S_1^2, S_2^2	=	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
N_1, N_2	=	แทน จำนวนพนักงานในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

5.3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สูตร F - test และวิธีของ Scheffe' เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่อีกชั้นหนึ่ง (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 115 - 116) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ F	=	แทน ค่าการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
MS_b	=	แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	=	แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

สูตร Scheffe' (k - 1)(ค่าวิกฤติของ F)

$$F = \frac{\left(\bar{X}_i - \bar{X}_j \right)^2}{MS_{error} \left\{ (n_i + n_j) / n_i n_j \right\}}$$

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่จะนำไปเทียบกับค่าเกณฑ์เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	$\bar{X}_i - \bar{X}_j$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ i และกลุ่มที่ j ตามลำดับ
	$n_i n_j$	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างที่ i และกลุ่มตัวอย่างที่ j ตามลำดับ
	MS_{error}	แทน ค่าปริมาณของความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน
	k	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	df_b	แทน Degrees of freedom ระหว่างกลุ่มซึ่ง k-1
	df_{error}	แทน Degrees of freedom สำหรับการแปรผันของความคลาดเคลื่อน

5.3.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูงกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพ์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (วรรณงาม รุ่งพิสุทธิพงษ์. 2522 : 28 ; Ferguson. 1966 : 143)

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนน X กับคะแนน Y
	$\sum X, \sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนน X และคะแนน Y ทั้งหมดตามลำดับ
	$\sum X^2, \sum Y^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน จำนวนคนในกลุ่ม

5.3.4 ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สูตร t (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2527 : 451)

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

โดยมี	df	แทน	$N - 2$
เมื่อ	t	แทน	ค่าอัตราส่วนที่ (t ratio)
	N	แทน	จำนวนคู่ของข้อมูล X และ Y
	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติ t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติ F-distribution
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ทิศทางความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงใจและปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่และร้อยละปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	164	41.00
หญิง	236	59.00
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	98	24.50
30 - 40 ปี	242	60.50
41 ปีขึ้นไป	60	15.00
รวม	400	100.00
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	3.50
ปริญญาตรี	296	74.00
สูงกว่าปริญญาตรี	90	22.50
รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	230	57.50
แต่งงาน	170	42.50
รวม	400	100.00
ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
ต่ำกว่า 5 ปี	138	34.50
5 - 10 ปี	153	38.30
11 ปีขึ้นไป	109	27.30
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	84	21.00
20,001 - 50,000 บาท	183	45.80
50,001 - 80,000 บาท	101	25.30
มากกว่า 80,001 บาทขึ้นไป	32	8.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี และมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพเป็นโสด ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5 - 10 ปี โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีอยู่ระหว่าง 20,001 - 50,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสะอาดด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูล ด้านการจัดการ (N = 400)

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดด้านเทคโนโลยี	3.69	0.81	มาก
2. ด้านข้อมูล	3.44	0.82	ปานกลาง
3. ด้านการจัดการ	3.41	0.91	ปานกลาง
รวม	3.49	0.79	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดด้านเทคโนโลยี ส่วนด้านอื่น ๆ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พึงพอใจปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูล ด้านการจัดการ โดยรวมและรายด้าน (N = 400)

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกด้านเทคโนโลยี			
1. ความรวดเร็วในการต่อเชื่อมข้อมูลกับระบบ LAN เช่น การสั่งซื้อขายได้รวดเร็วทันตามสภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลง	3.69	0.91	มาก
2. จำนวนหน้าจอพอเพียงขณะซื้อขาย (Trading) จากคอมพิวเตอร์ที่บริษัทให้ท่านสำหรับแสดงข้อมูล เช่น การซื้อขายตามเวลาจริง (Real Time)	3.84	0.84	มาก
3. การจัดระบบรองรับคู่สายโทรศัพท์ เช่น กรณีมีสายเรียกเข้าหลายสายขณะที่คุยโทรศัพท์กับลูกค้ารายอื่น	3.67	0.97	มาก
4. ระบบฐานข้อมูลของบริษัท เช่น ข้อมูลบริษัทจดทะเบียน ข้อมูลผลการดำเนินงาน เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า	3.59	0.96	มาก
รวม	3.69	0.81	มาก
ด้านข้อมูล			
1. ความสะดวกในการได้รับข้อมูลข่าวสาร Online เช่น บนระบบโปรแกรม Bisnews	3.77	0.88	มาก
2. ความถูกต้องแม่นยำของบทวิจัยจากฝ่ายวิเคราะห์ของบริษัทท่าน	3.45	0.91	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วของการนำเสนอบทวิจัยได้ทันตามสถานการณ์ตลาดที่เข้ามากระทบตลาด	3.28	1.06	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของข่าวสารที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์	3.52	0.94	มาก
5. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น สาเหตุที่ราคาหุ้นบางตัวขึ้นลงอย่างผันผวนที่บริษัทมีให้	3.17	1.02	ปานกลาง
รวม	3.44	0.82	ปานกลาง
ด้านการจัดการ			
1. การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์	3.45	0.92	ปานกลาง
2. ความร่วมมือกันระหว่าง Back Office กับ Front Office ภายในองค์กร	3.46	1.01	ปานกลาง
3. การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กร เช่น การจัดให้พนักงานได้เข้าร่วมการฝึกอบรมสัมมนาต่าง ๆ	3.35	1.05	ปานกลาง
4. การจัดให้มีสิ่งจูงใจที่มีใช้รายได้ เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.50	1.09	ปานกลาง
5. การจัดสรรค่าคอมมิชชั่นระหว่างบริษัทกับท่าน	3.38	1.12	ปานกลาง
6. การจัดเตรียมคนทำงานแทน กรณีเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ไม่สามารถมาทำงานได้	3.33	1.14	ปานกลาง
รวม	3.41	0.91	ปานกลาง
รวม	3.49	0.79	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ด้านข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการได้รับข้อมูลข่าวสาร Online เช่น ระบบโปรแกรม Bisnews และความสะดวกของข่าวสารที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ส่วนข้ออื่นเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับด้านการจัดการ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พึงพอใจโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 3 ด้าน คือ ความสะดวกด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูล ด้านการจัดการ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ สมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 5

4.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 5

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่เพศแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	ชาย			หญิง			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ		
1. ความสะดวกด้านเทคโนโลยี	3.81	0.77	มาก	3.61	0.82	มาก	2.366*	.018
2. ด้านข้อมูล	3.54	0.80	มาก	3.37	0.83	ปานกลาง	2.054*	.041
3. ด้านการจัดการ	3.50	0.92	ปานกลาง	3.34	0.89	ปานกลาง	1.735	.084
รวม	3.60	0.78	มาก	3.42	0.79	ปานกลาง	2.168*	.031

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าหญิง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี และด้านข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่เพศชายมีความพึงพอใจด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยีมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนด้านการจัดการเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพ์ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 6 - 7

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพ์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 30 ปี			30 – 40 ปี			41 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกด้านเทคโนโลยี	3.61	0.79	ปานกลาง	3.73	0.75	มาก	3.69	1.05	มาก
2. ด้านข้อมูล	3.32	0.82	ปานกลาง	3.46	0.80	ปานกลาง	3.55	0.93	มาก
3. ด้านการจัดการ	3.37	0.82	ปานกลาง	3.40	0.90	ปานกลาง	3.51	1.07	มาก
รวม	3.42	0.76	ปานกลาง	3.50	0.75	ปานกลาง	3.57	0.97	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพ์ในแต่ละกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพ์ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพ์ที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพ์มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพ์ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในระดับมาก

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ความสะดวกด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.97	0.487	0.735	0.480
	ภายในกลุ่ม	397	262.74	0.662		
	รวม	399	263.71			
2. ด้านข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2	2.17	1.089	1.591	0.205
	ภายในกลุ่ม	397	271.71	0.684		
	รวม	399	273.88			
3. ด้านการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.78	0.394	0.471	0.625
	ภายในกลุ่ม	397	332.04	0.836		
	รวม	399	332.82			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.949	0.474	0.757	0.470
	ภายในกลุ่ม	397	248.898	0.627		
	รวม	399	249.847			

จากตาราง 7 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 เจ้าหน้าทีการตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	โสด			แต่งงาน			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ		
1. ความสะดวกด้านเทคโนโลยี	3.64	0.82	มาก	3.76	0.79	มาก	-1.544	0.123
2. ด้านข้อมูล	3.34	0.82	ปานกลาง	3.56	0.82	มาก	-2.636**	0.009
3. ด้านการจัดการ	3.30	0.89	ปานกลาง	3.55	0.92	มาก	-2.781**	0.006
รวม	3.40	0.79	ปานกลาง	3.61	0.77	มาก	-2.628**	0.009

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 แสดงว่า เจ้าหน้าทีการตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยที่สถานภาพแต่งงานมีความพึงพอใจมากกว่าสถานภาพโสด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านข้อมูล ด้านการจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพแต่งงานมีความพึงพอใจด้านข้อมูล และด้านการจัดการมากกว่าสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 9 - 26

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกด้านเทคโนโลยี	3.57	0.76	มาก	3.71	0.77	มาก	3.66	0.92	มาก
2. ด้านข้อมูล	3.37	0.69	ปานกลาง	3.47	0.81	ปานกลาง	3.33	0.89	ปานกลาง
3. ด้านการจัดการ	3.19	0.76	ปานกลาง	3.44	0.90	ปานกลาง	3.32	0.97	ปานกลาง
รวม	3.35	0.66	ปานกลาง	3.52	0.77	มาก	3.41	0.86	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในแต่ละกลุ่มวุฒิการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยีเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยีเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยีเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ความสะดวกด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.41	0.205	0.310	0.734
	ภายในกลุ่ม	397	263.30	0.663		
	รวม	399	263.71			
2. ด้านข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.43	0.719	1.048	0.352
	ภายในกลุ่ม	397	272.44	0.686		
	รวม	399	273.87			
3. ด้านการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.75	0.875	1.049	0.351
	ภายในกลุ่ม	397	331.07	0.834		
	รวม	399	332.82			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.13	0.568	0.907	0.405
	ภายในกลุ่ม	397	248.71	0.626		
	รวม	399	249.84			

จากตาราง 10 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน 3 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 5 ปี			5 – 10 ปี			11 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกด้านเทคโนโลยี	3.62	0.72	มาก	3.63	0.84	มาก	3.87	0.85	มาก
2. ด้านข้อมูล	3.29	0.69	ปานกลาง	3.40	0.90	ปานกลาง	3.68	0.81	มาก
3. ด้านการจัดการ	3.28	0.74	ปานกลาง	3.35	0.92	ปานกลาง	3.66	1.04	มาก
รวม	3.37	0.66	ปานกลาง	3.44	0.82	ปานกลาง	3.72	0.85	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในแต่ละช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยีเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยีเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในระดับมาก

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ความสะดวกด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	4.85	2.426	3.721*	0.025
	ภายในกลุ่ม	397	258.86	0.652		
	รวม	399	263.71			
2. ด้านข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2	9.37	4.690	7.039**	0.001
	ภายในกลุ่ม	397	264.50	0.666		
	รวม	399	273.87			
3. ด้านการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	9.87	4.936	6.067**	0.003
	ภายในกลุ่ม	397	322.95	0.813		
	รวม	399	332.82			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	8.13	4.068	6.681**	0.001
	ภายในกลุ่ม	397	241.71	0.609		
	รวม	399	249.84			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นความสะดวกด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้างจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe' ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขต กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' โดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน	ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน			
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
ความสะดวกด้านเทคโนโลยี				
ต่ำกว่า 5 ปี	3.62	-	.997	.054
5 – 10 ปี	3.63	.997	-	.056
11 ปีขึ้นไป	3.87	.054	.056	-
ด้านข้อมูล				
ต่ำกว่า 5 ปี	3.29	-	.562	.001**
5 – 10 ปี	3.40	.562	-	.024*
11 ปีขึ้นไป	3.68	.001**	.024*	-
ด้านการจัดการ				
ต่ำกว่า 5 ปี	3.28	-	.796	.004**
5 – 10 ปี	3.35	.796	-	.023*
11 ปีขึ้นไป	3.66	.004**	.023*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่ำกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี และตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความสะดวกด้านเทคโนโลยีอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับความพึงพอใจด้านข้อมูล เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่ำกว่า 5 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านข้อมูลมากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่ำกว่า 5 ปี ส่วนเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 5 - 10 ปี และตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านข้อมูลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านข้อมูลมากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 5 - 10 ปี

สำหรับความพึงพอใจด้านการจัดการ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่ำกว่า 5 ปี และตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการจัดการมากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่ำกว่า 5 ปี ส่วนเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 5 - 10 ปี และตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่

เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการจัดการมากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 5 - 10 ปี

4.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 14 - 16

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 20,000 บาท			20,001 – 50,000 บาท			50,001 – 80,000 บาท			ตั้งแต่ 80,001 บาทขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกด้านเทคโนโลยี	3.61	0.75	มาก	3.61	0.79	มาก	3.81	0.85	มาก	4.01	0.81	มาก
2. ด้านข้อมูล	3.25	0.70	ปานกลาง	3.38	0.80	ปานกลาง	3.66	0.90	มาก	3.55	0.88	ปานกลาง
3. ด้านการจัดการ	3.23	0.72	ปานกลาง	3.36	0.90	ปานกลาง	3.60	0.99	มาก	3.56	1.04	มาก
รวม	3.34	0.65	ปานกลาง	3.43	0.76	ปานกลาง	3.68	0.86	มาก	3.68	0.88	มาก

จากตาราง 14 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในแต่ละช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยีเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี 20,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี 50,001 – 80,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในระดับมาก เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีตั้งแต่ 80,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านข้อมูลเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ความสะดวกด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	6.51	2.171	3.343*	0.019
	ภายในกลุ่ม	396	257.20	0.650		
	รวม	399	263.71			
2. ด้านข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	9.21	3.071	4.595**	0.004
	ภายในกลุ่ม	396	264.67	0.668		
	รวม	399	273.88			
3. ด้านการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.68	2.563	3.121*	0.026
	ภายในกลุ่ม	396	325.14	0.821		
	รวม	399	332.82			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	7.24	2.415	3.942**	0.009
	ภายในกลุ่ม	396	242.60	0.613		
	รวม	399	249.84			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความสะดวกด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้างจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe' ปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขต กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี (บาท)				
	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20,000	20,001 – 50,000	50,001 – 80,000	80,001 ขึ้นไป
ความสะดวกด้านเทคโนโลยี					
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.61	-	1.000	0.442	0.134
20,001 – 50,000 บาท	3.61	1.000	-	0.247	0.078
50,001 – 80,000 บาท	3.81	0.442	0.247	-	0.679
ตั้งแต่ 80,000 บาทขึ้นไป	4.01	0.134	0.078	0.679	-
ด้านข้อมูล					
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.25	-	0.692	0.009**	0.363
20,001 – 50,000 บาท	3.38	0.692	-	0.050*	0.746
50,001 – 80,000 บาท	3.66	0.009**	0.050*	-	0.930
ตั้งแต่ 80,000 บาทขึ้นไป	3.55	0.363	0.746	0.930	-
ด้านการจัดการ					
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.23	-	0.734	0.050*	0.375
20,001 – 50,000 บาท	3.36	0.734	-	0.207	0.731
50,001 – 80,000 บาท	3.60	0.050*	0.207	-	0.997
ตั้งแต่ 80,000 บาทขึ้นไป	3.56	0.375	0.731	0.997	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีแต่ละช่วงรายได้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความสะดวกด้านเทคโนโลยีอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับความพึงพอใจด้านข้อมูล เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลมากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติด้านข้อมูลมากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับความพึงพอใจด้านการจัดการ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

เป็นการหาความสัมพันธ์โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูงของเฮิร์ชเบิร์กแต่ละด้านว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยจิตใจทั้ง 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ปัจจัย คำจูงทั้ง 6 ด้าน คือ นโยบายในการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ เพียร์สัน (r) ดังตาราง 17 - 18

4.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 – 11 ปัจจัยจิตใจทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตลาดหลักทรัพย์ ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยจิตใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจิตใจ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
1. ลักษณะงาน	.253**
2. ความสำเร็จในการทำงาน	.298**
3. การยอมรับนับถือ	.368**
4. ความรับผิดชอบ	.445**
5. ความก้าวหน้า	.474**
รวม	.514**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่า ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 12 – 17 ปัจจัยคำจูนทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยคำจูน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
1. นโยบายในการบริหาร	.671**
2. ผู้บังคับบัญชา	.569**
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.128*
4. สภาพการทำงาน	.649**
5. ความมั่นคงในงาน	.199**
6. ค่าตอบแทน	.750**
รวม	.930**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่า ปัจจัยคำจูนด้านนโยบายในการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาด หลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยตรงเพื่อที่จะนำไปพัฒนารูปแบบการบริหารงานต่าง ๆ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถแข่งขันกับตลาดต่างประเทศได้ นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงตัวแปรอิสระใดส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 1,822 คน (ข้อมูลจาก ก.ล.ต. ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2544) และยังปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันตามบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมด 28 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยใช้กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้มาโดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทราบขนาดของประชากรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 จากตารางของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับค่าเฉลี่ยของประชากรโดยใช้วิธีการคำนวณจาก (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. 2537 : 106) จำนวน 333 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 400 คน
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์
 - 3.1.1 เพศ ซึ่งแบ่งเป็น
 - 3.1.1.1 ชาย
 - 3.1.1.2 หญิง
 - 3.1.2 อายุ ซึ่งแบ่งเป็น
 - 3.1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี
 - 3.1.2.4 30 – 40 ปี
 - 3.1.2.5 41 ปีขึ้นไป

- 3.1.3 วุฒิการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น
 - 3.1.3.4 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.1.3.5 ปริญญาตรี
 - 3.1.3.6 สูงกว่าปริญญาตรี
- 3.1.4 สถานภาพสมรส ซึ่งแบ่งเป็น
 - 3.1.4.1 โสด
 - 3.1.4.2 แต่งงาน
- 3.1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งแบ่งเป็น
 - 3.1.5.4 ต่ำกว่า 5 ปี
 - 3.1.5.5 5 – 10 ปี
 - 3.1.5.6 11 ปีขึ้นไป
- 3.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี ซึ่งแบ่งเป็น
 - 3.1.6.5 ต่ำกว่า 20,000 บาท
 - 3.1.6.6 20,001 – 50,000 บาท
 - 3.1.6.7 50,001 – 80,000 บาท
 - 3.1.6.8 ตั้งแต่ 80,001 ขึ้นไป
- 3.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่
 - 3.2.1 ลักษณะงานที่ทำ
 - 3.2.2 ความสำเร็จในการทำงาน
 - 3.2.3 การยอมรับนับถือ
 - 3.2.4 ความรับผิดชอบ
 - 3.2.5 ความก้าวหน้า
- 3.3 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ได้แก่
 - 3.3.1 นโยบายและการบริหาร
 - 3.3.2 ผู้บังคับบัญชา
 - 3.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 3.3.4 สภาพการทำงาน
 - 3.3.5 ความมั่นคงในงาน
 - 3.3.6 ค่าตอบแทน

3.4 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทหลักทรัพย์แต่ละแห่งในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษากับประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ฉบับ ได้รับคืนมา 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผู้ศึกษาค้นคว้า สร้างขึ้นลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 1 – 6

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ (ตั้งแต่ข้อที่ 1 - 15) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักความพึงพอใจของแต่ละระดับดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ซึ่งในการพิจารณาเกณฑ์โดยหาค่าเฉลี่ยและใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

4.51 – 5.00 พึงพอใจมากที่สุด

3.51 – 4.50 พึงพอใจมาก

2.51 – 3.50 พึงพอใจปานกลาง

1.51 – 2.50 พึงพอใจน้อย

1.00 – 1.50 พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้ทฤษฎีปัจจัยจุดและปัจจัยค่าจูนของเฮิร์ชเบิร์กแต่ละด้านโดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เพื่อวัดปัจจัยแต่ละด้านนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไปในทิศทางใดประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 42 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัว ซึ่งจะใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการคำนวณ และนำค่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ของแต่ละกลุ่มตัวแปรมาเปรียบเทียบความพึงพอใจเป็นรายคู่ โดยตัวแปรที่มี 2 กลุ่มจะใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test) และตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปใช้วิธีการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นการหาปัจจัยจุดกับปัจจัยค่าจูนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางใด โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันอยู่ระหว่าง 5 - 10 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีอยู่ 20,001 - 50,000 บาท

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยีโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ด้านข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พึงพอใจมาก คือ ความสะดวกในการได้รับข้อมูลข่าวสาร Online เช่น ระบบโปรแกรม Bisnews และความเพียงพอของข่าวสารที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ส่วนข้ออื่นเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พึงพอใจในระดับปานกลางสำหรับด้านการจัดการ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พึงพอใจโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าหญิง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี และด้านข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่เพศชายมีความพึงพอใจด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยีมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนด้านการจัดการเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยที่สถานภาพสมรสมีความพึงพอใจมากกว่าสถานภาพโสด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านข้อมูล ด้านการจัดการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพแต่งงานมีความพึงพอใจด้านข้อมูล และด้านการจัดการมากกว่าสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับความพึงพอใจด้านข้อมูล เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลมากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลมากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับความพึงพอใจด้านการจัดการ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีตั้งแต่ 50,001 – 80,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการมากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

เป็นการหาความสัมพันธ์โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจของเฮิร์ซเบิร์กแต่ละด้านว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ปัจจัยค่าจูงใจทั้ง 6 ด้าน คือ นโยบายในการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)

4.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 – 11 ปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 12 – 17 ปัจจัยค่าจูงใจทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายในการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผล ได้ดังต่อไปนี้

1. จากสมมติฐานข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศชายมีลักษณะของความเป็นผู้นำครอบคลุมในลักษณะวัฒนธรรมของสังคมไทย จึงทำให้ต้องกระตือรือร้นเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง อีกทั้งเพศชายมีการดำรงชีวิตที่ไม่สลับซับซ้อนมากกว่าเพศหญิง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ง่ายมากกว่าเพศหญิง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรุน เบอร์ก (พรชัย มิทิตานนท์. 2542 : 22 ; Gruneberg. 1979) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดธนาคารนครนธ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานเพศหญิง ในระดับที่ต้องใช้วิชาชีพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ รง ภู พวงไพโรจน์ (2540 : 53) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานเพศหญิง

2. จากสมมติฐานข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้วยลักษณะงานต้องการบุคคลที่มีความกระตือรือร้นตลอดเวลา และเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนมากมาย ดังนั้นอาจเป็นไปได้ว่าด้วยลักษณะอาชีพเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์เป็นงานเฉพาะทาง ดังนั้นคนที่ทำงานด้านนี้จึงมีอุปนิสัยและบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน จึงอาจทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะมีอายุมาก หรืออายุน้อย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533 : 82) ศึกษาความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท พบว่า ครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทอายุมีระดับความพึงพอใจงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรัช เกตุเมือง (2537 : 75) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ปฏิบัติงานด้านเด็กพัฒนาชุมชนเมืองและพัฒนาชนบท มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. จากสมมติฐานข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยที่สถานภาพแต่งงานมีความพึงพอใจมากกว่าสถานภาพโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีสถานภาพแต่งงานแล้วย่อมมีประสบการณ์ชีวิตมาก และเป็นไปได้ว่าด้วยวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคงกว่า มีความรอบคอบ รวมถึงการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งสามารถปรับตัวได้ดีกว่ากลุ่มคนที่มีสถานภาพเป็นโสด จึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานออกมาได้ดีและเมื่องานออกมาดีย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ดี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : 78) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อการรักษาบุคลากรบางสาขาที่ขาดแคลน : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ที่มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่สมรสแล้วมีความ พึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มที่โสด แต่จะไม่พบความแตกต่างนี้ในกลุ่มของผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรง ภู พวงไพโรจน์ (2540 : 53) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและ

คุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานโสตและกลุ่มพนักงานที่สมรสมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพนักงานสมรสแล้วมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานโสต

4. จากสมมติฐานข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้วยลักษณะการทำงานที่เหมือนกันทุกกระบวนการ ทุกคนจะต้องรับผิดชอบและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะคล้ายกัน จึงสามารถแนะนำกันได้ จึงทำให้วุฒิการศึกษาที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : 80) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อการรักษาบุคลากรบางสาขาที่ขาดแคลน : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรินทร์ รัตนบรรณกิจ (2537 : 99) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของปลัดสาขาภิบาล (กรณีศึกษาสาขาภิบาลที่ประธานกรรมการสาขาภิบาลมาจากการเลือกตั้ง) พบว่าปลัดสาขาภิบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโทมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

5. จากสมมติฐานข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นความสะดวกด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหากมีระยะเวลาปฏิบัติงานนานย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ทำให้ผลงานออกมาดี และเมื่องานออกมาดีก็จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาภรณ์ สามีภักดิ์ (2542 : 44) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนรับประกันชีวิตรายบุคคล บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.5 อายุงาน 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปีร้อยละ 50 อายุงาน 2 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี ร้อยละ 50.5 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543 : 44) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3 ด้าน ณ ระดับความมีนัยสำคัญ .05 คือ ด้านลักษณะงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน

6. จากสมมติฐานข้อที่ 6 เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงย่อมส่งผลให้องค์กรมีรายได้มากยิ่งขึ้น ทำเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์สามารถต่อรอง หรือเสนอเงื่อนไขเพื่อรองรับความต้องการของตนเอง เพื่อจะได้สามารถไปพัฒนางานให้รวดเร็วและเป็นทีพอใจต่อลูกค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง ในขณะที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย บริษัทอาจให้ความสำคัญและความใส่ใจน้อยจึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดิลก มูลวงษ์ (2537 : 36) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอลูมิเนียม จำนวน 171 คน พบว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับสุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543 : 55) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แตกต่างกัน 3 ด้าน ณ ระดับนัยสำคัญ .05 คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

7. จากสมมติฐานข้อที่ 7 - 11 ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิชาชีพทางด้านนี้หากเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์สามารถปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำให้ลูกค้าซื้อขายกับตนเองได้ในปริมาณมากเท่าไรก็จะเกิดการยอมรับนับถือมากขึ้นจากลูกค้าและจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง รวมทั้งงานลักษณะนี้เจ้าหน้าที่จะต้องรับผิดชอบทุกอย่างที่เกิดขึ้นโดยตรงหรือบางครั้งอาจต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเองตามลำพังซึ่ง ขาดคนคอยแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาสิ่งเหล่านี้ก็จะส่งผลต่อความก้าวหน้าในอนาคตได้ และนอกจากนี้ลักษณะงานที่ทำทุกคนจะทำงานภายใต้ระบบเดียวกันทุกบริษัทซึ่งไม่ว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จะทำงานที่ไหนลักษณะงานก็จะเหมือนกัน นอกจากนี้จะเกิดจากความสามารถของเจ้าหน้าที่แล้วยังขึ้นกับสภาวะตลาดภายนอกเป็นอย่างมากซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชาติ แก้วไสย (2518 : 50 – 70) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย พบว่าองค์ประกอบที่ครูพอใจสูงสุดในการทำงาน คือ ความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ และความปลอดภัยในการทำงาน องค์ประกอบที่พอใจต่ำสุด คือ นโยบายและการบริหาร เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและลักษณะงาน ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจรรุวรรณ เสวกสุวรรณ (2518 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเงินเดือน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง

8. จากสมมติฐานข้อที่ 12 - 17 ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผลตอบแทนเป็นแรงจูงใจหลักในการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานกับหน่วยงานเอกชน และจากสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบัน เกิดความไม่แน่นอนในการจ้างงาน ทำให้ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ต้องคำนึงถึงผลตอบแทน เช่น รายได้ สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล เพื่อการดำรงชีพเป็นอย่างมาก สำหรับนโยบายในการบริหารของผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์เช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายในการบริหารและการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาจะกำหนดกรอบและแนวทางการทำงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการทำงานและผลของงาน ถ้านโยบายมีความชัดเจนในการบริหารจะทำให้ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์เกิดความพึงพอใจในงาน สำหรับผู้บังคับบัญชา หากผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายงานอย่างชัดเจนและมีหลักในการประเมินผลของงานด้วยคามยุติธรรมก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ สภาพการทำงานอาจเป็นเพราะว่าโดยทั่วไปหากสถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สำนักงานเพียงพอจะทำให้เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์เกิดความพึงพอใจมากขึ้นเนื่องจากทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานได้ผลงานที่ดี และสำหรับความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความมั่นคงในงานเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญน้อย เนื่องจากธุรกิจด้านนี้สามารถย้ายงานได้งานโดยไม่สนใจตัวองค์กรแต่จะให้ความสำคัญกับปริมาณซื้อขายที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีลูกค้าจำนวนมาก และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอาจมีน้อยเพราะเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์จะให้ความสำคัญกับลูกค้ามากกว่าโดยไม่ต้องอาศัยเพื่อนร่วมงานซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าต่างคนอาจมี

ลูกค้าซื้อขายมากน้อยต่างกันจึงไม่ต้องการให้เพื่อนร่วมงานทราบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระชาติ แก้วไสย (2518 : 50 – 70) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย พบว่าองค์ประกอบที่ครูพอใจสูงสุดในการทำงาน คือ ความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ และความปลอดภัยในการทำงาน องค์ประกอบที่พอใจต่ำสุด คือ นโยบายและการบริหาร เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและลักษณะงาน ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ เสวกสุวรรณ (2518 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเงินเดือน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ความสะดวกด้านเทคโนโลยี เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธุรกิจการซื้อขายหลักทรัพย์ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงกันได้อย่างสะดวกรวดเร็วในการส่งคำสั่งซื้อขาย ซึ่งหากบริษัทหลักทรัพย์ได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพทางเทคโนโลยีจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่สะดวกในการซื้อขาย เช่น อาจเกิดการล่าช้าในการซื้อขาย หรือการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้บริษัทหลักทรัพย์ทุกแห่งพัฒนาประสิทธิภาพทางเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ และจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ให้เข้าใจระบบเชื่อมโยงของธุรกิจนี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถจะได้เข้าใจและสามารถอธิบายให้ลูกค้าได้ทราบในเบื้องต้น กรณีลูกค้าเกิดการขัดข้องทางระบบเทคโนโลยีที่ติดตั้ง ซึ่งจะสร้างความประทับใจในการให้บริการได้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านข้อมูล เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความถูกต้องแม่นยำ ความรวดเร็วในการเสนอทวิจยเป็นสิ่งสำคัญให้การให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ ซึ่งหากล่าช้าหรือวิเคราะห์ผิดพลาดจะส่งผลต่อภาพพจน์ของตัวบริษัทหลักทรัพย์นั้นโดยตรง ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีเจ้าหน้าที่ด้านวิเคราะห์เพิ่มขึ้น โดยแบ่งกลุ่มดูแลแต่ละอุตสาหกรรม ซึ่งจะสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้ด้วยความสะดวก และทำให้บทวิจยเกิดความผิดพลาดน้อยลงซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเชื่อถือในบทวิเคราะห์ของบริษัทหลักทรัพย์ได้ และสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาเปิดบัญชีได้โดยทางอ้อม

3. ด้านการจัดการ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทหลักทรัพย์ยังไม่มีชัดเจน หรือการจัดสายงานในการบริหารยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ดูแลเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ได้ไม่ทั่วถึง ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้บริษัทควรมี Intranet ภายในองค์กร ในกรณีที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ไม่เข้าใจนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทสามารถดูข้อมูลได้ รวมทั้งจัดให้มีการเสนอข้อคิดเห็นทางระบบ Intranet ภายในองค์กรเพื่อบริษัทสามารถจะได้ทราบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ภายในองค์กรและสามารถแก้ไขได้ทันสถานการณ์

4. ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางบวก ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ด้านการยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชาควรแสดงการยกย่องชมเชย และให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ผู้บริหารควรมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนและให้เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ได้ทำงานอย่างอิสระโดยผู้บริหารคอยดูแลผลของการทำงานเป็นระยะ ๆ และสำหรับด้านความก้าวหน้า ควรจัดให้มีการส่งเสริมการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี ความรู้พื้นฐานต่าง ๆ ที่สามารถใช้ประกอบในการทำงาน หรือควรจัดให้มีการฝึกอบรม

ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ฯลฯ ให้แก่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มากขึ้นเพื่อฝึกทักษะทางด้านภาษา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ลักษณะงานออกมาดี และจะทำให้เกิดความสำเร็จในงาน

5. ปัจจัยคำจูนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ นโยบายในการบริหาร ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางบวก ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับค่าตอบแทน เนื่องจากปัจจุบันค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ขึ้นกับปริมาณการซื้อขายเท่านั้น หากเดือนไหนปริมาณการซื้อขายน้อย รายได้ก็จะลดลงตาม ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้กำหนดเงินเดือนขั้นต่ำที่ไม่ขึ้นกับปริมาณซื้อขายหลักทรัพย์ และปรับอัตราส่วนแบ่งของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ให้มีความเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีความรู้สึกรู้ว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง นโยบายในการบริหารงาน ควรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ได้เข้าใจมากขึ้น ผู้บังคับบัญชา ควรกำกับดูแลการประเมินผลงานให้มีความถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงกรณีที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์มีปัญหาต้องสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาคิดค้น และส่งเสริมให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กันภายในองค์กร สภาพการทำงาน ควรจัดให้มีเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น มีคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการสั่งซื้อขาย มีโทรศัพท์มือถือกรณีมีสายเข้าหรือรับฝากข้อความได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ของบริษัทหลักทรัพย์ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กอบเกียรติ สง่าสงเคราะห์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู - อาจารย์แผนกเทคนิคพื้นฐาน วิทยาลัยเทคนิคกลุ่มสถานศึกษาภาคกลาง. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กมล รักสงวน. (2524). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติ จอมแปง. (2528). สภาพความพึงพอใจในการทำงานของครูโครงการศูนย์การศึกษาเพื่อชุมชนในเขตภูเขา (ศคช.) ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กิติพันธ์ จันทการ. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษากรณี : กองกำกับการ สืบสวนและสอบสวนตำรวจนครบาลพระนครใต้. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาศึกษา กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จารุวรรณ เสวกสุวรรณ. (2518). ความพึงพอใจในงานพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชาติ เบ้าเจริญ. (2537). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาค. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์, รศ. (2527). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ญาดา พงศ์บริพัตร. (2542). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์. (2536). ปัจจัยที่มีต่อการรักษาบุคลากรบางสาขาที่ขาดแคลน : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร ด้านคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดิลก มุลวงษ์. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาศึกษา กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เดช กาญจนางกูร. (2535). ความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญชม ศรีสะอาด, รศ.ดร. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. มหาสารคาม : โรงพิมพ์สุวิริยาสาน.
- เพชร ชุมทรัพย์, ศาสตราจารย์. (2540). หลักการลงทุน. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ปัทมา บุญเจริญ. (2541). การศึกษาความแตกต่างของบุคลิกภาพผู้ปฏิบัติงานตามแบบ *MBTI* กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร. ถ่ายเอกสาร.
- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาภรณ์ สามีภักดี. (2542). ความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนรับประกันชีวิตรายบุคคล บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พินิจ บุญอนันต์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนการศึกษาค้นคว้าในเรือนจำและทัณฑสถาน. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิสมัย เชื้อมีแรง. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาค้นคว้า). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พันตำรวจตรี เวทวิชญ์ เนียมอินทร์. (2542). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานครั้งแรกของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พันตำรวจโท มนัส ผลศรัทธา. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศึกษาเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- นรา สมประสงค์. (2520). ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งของวัยรุ่นกับพ่อแม่และการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มัญญ บุญเชิด. (2519). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- รง ภูพวงไฟโรจน์. (2540). ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา บุรพากุล. (2529). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณงาม รุ่งพิสุทธิพงษ์. (2522). ความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูกับสติปัญญา. ปรินิพนธ์ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัชรินทร์ รัตนบรรณกิจ. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของปลัดสุขาภิบาล (กรณีศึกษาสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้ง). ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต พบ.ม. (พัฒนสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร. ถ่ายเอกสาร.

- วุฒินนท์ วิมลศิลป์. (2533). *บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วีระชาติ แก้วไสย. (2518). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2537). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2542). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ : บจก. ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศรีรัช เกตุเมือง. (2537). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, รศ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : คณะ รัฐศาสตร์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมจินตนา ภูระหงษ์. (2539). *ระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูช่างอุตสาหกรรมในสถานศึกษาสังกัดกองการศึกษาอาชีพ กรมอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สากล จริยวิทยานนท์. (2521). *ความพึงพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ ดุษฎีบัณฑิต สหรัฐอเมริกา : มหาวิทยาลัยอินเดียนา. ถ่ายเอกสาร
- สุภรณ์ ศรีพล. (2519). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สุระ ธิบโสด. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาภรณ์ ฉายสำเภา. (2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยคริสเตียน. ถ่ายเอกสาร.
- สุปราณี สมบูรณ์ผล. (2543 ; กันยายน). *วารสารดอกเบี๋ย*. หน้า 72 – 79.
- อัฐพล สุพิชญ์. (2542). *ความพึงพอใจจากปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อำไพ อินทรประเสริฐ. (2533). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- Azad, Asadalla. (1979, May). *Job Satisfaction of Paraprofessional Librarians : A Comparative Study of Public and Technical Services Departments in Selected University Libraries, Dissertation Abstracts International*. 39(10) : 6379-A.
- Applewhite, P.B. (1965). *Organizational behavior*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Blum, Milton L. & Naylor, James C. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper & Raw Publishers.

- Feldman, D.C. and Arnold, H.J. (1983). *Managing individual and group behavior in organization*. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Ghiselli, E.E. and Brown, C.W. (1955). *Personnel and industrial psychology*. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Gilmer, Von Haller B. and others. (1966). *Industrial Psychology*. New York : McGraw-Hill.
- Gruneberg, M.M. (1979). *Understanding Job Satisfaction*. New York : John Wiley & Sons.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. MA : Addison-Wesley.
- Herzberg, Frederick, Mausner, Bernard and Snyderman, Block. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley.
- Milton, Charles R. (1981). *Human Behavior in Organization*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Newcomer, M. (n.d.) *The big business executive*. New York : Columbia University Press.
- Parker, H. and Oglasby, C.H. *Method improvement for construction manager*. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Sheppard, H.L. & Herrick. N.Q. (1972). *Where Have All the Robots Gone? Worker Dissatisfaction in the '70s*. New York : The Free Press.
- Stead, Bette Ann and Scamell, Richard W. (1980, October). A Note on the Contribution of Assertiveness Training to Job Satisfaction of professional Librarians, *Library Quarterly*. 51(20) : 380 – 389.
- Strauss, George. and Sayles, Leonard R. (1960). *The Human Problems of Management*. New York : Prentice-Hall.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., and Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago : Rand McNally.
- Tiffin, J. & McCormick, E. (1968). *Industrial Psychology*. London : George Allen and Urvin.
- Vaugh, William J. and Dunn, J.D. (1974). A Study of Job Satisfaction in Six university Libraries, *College & Research Libraries*. 35(9) : 163 – 177 ; May.
- Williams, J.C. (1986). *Human Behavior in Organization*. Cincinnati : South-Western Publishing Company.
- Yoder, D. (1959). *Personnel Principles and Policies*. New Jersey : Prentice-Hall.

www.set.or.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเลือกกว่าเหมาะสมหรือตรงกับความคิดมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

3. อายุ

☐

ต่ำกว่า 30 ปี

☐

30 – 40 ปี

☐

41 ปีขึ้นไป

4. วุฒิการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานภาพสมรส

☐

โสด

☐

แต่งงาน

6. ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน

☐

ต่ำกว่า 5 ปี

☐

5 – 10 ปี

☐

11 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรอบปี

☐

ต่ำกว่า 20,000 บาท

☐

20,001 – 50,000 บาท

☐

50,001 – 80,000 บาท

☐

ตั้งแต่ 80,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องของระดับความพอใจของท่านมากที่สุด
คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ความสะดวกด้านเทคโนโลยี					
1	ความเร็วในการต่อเชื่อมข้อมูลกับระบบ LAN เช่น การสั่งซื้อขายได้รวดเร็วทันตามสภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลง					
2	จำนวนหน้าจอพอเพียงขณะซื้อขาย (Trading) จากคอมพิวเตอร์ที่บริษัทให้ท่านสำหรับแสดงข้อมูล เช่น การซื้อขายตามเวลาจริง (Real Time)					
3	การจัดระบบรองรับคู่สายโทรศัพท์ เช่น กรณีมีสายเรียกเข้าหลายสายขณะที่คุยโทรศัพท์กับลูกค้ารายอื่น					
4	ระบบฐานข้อมูลของบริษัท เช่น ข้อมูลบริษัทจดทะเบียน ข้อมูลผลการดำเนินงาน เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า					
	ด้านข้อมูล					
5	ความสะดวกในการให้รับข้อมูลข่าวสาร Online เช่น บนระบบโปรแกรม Bisnews					
6	ความถูกต้องแม่นยำของบทวิจัยจากฝ่ายวิเคราะห์ของบริษัทท่าน					
7	ความเร็วของการนำเสนอบทวิจัยได้ทันตามสถานการณ์ตลาดที่เข้ามากระทบตลาด					
8	ความเพียงพอของข่าวสารที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์					
9	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น สาเหตุที่ราคาหุ้นบางตัวขึ้นลงอย่างผันผวนที่บริษัทมีให้					
	ด้านการจัดการ					
10	การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์					
11	ความร่วมมือกันระหว่าง Back Office กับ Front Office ภายในองค์กร					
12	การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กร เช่น การจัดให้พนักงานได้เข้าร่วมการฝึกอบรมสัมมนาต่าง ๆ					
13	การจัดให้มีสิ่งจูงใจที่มีประโยชน์ เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					
14	การจัดสรรค่าคอมมิชชั่นระหว่างบริษัทกับท่าน					
15	การจัดเตรียมคนทำงานแทน กรณีเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ไม่สามารถมาทำงานได้					

ส่วนที่ 3 บัณฑิตจงใจและบัณฑิตคำจุน กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องของระดับของบัณฑิตแต่ละด้าน
จำนวน 42 ข้อ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	บัณฑิต	ระดับความเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	บัณฑิตจงใจ					
	ลักษณะงาน					
1	ลักษณะงานที่ทำท้าทายความสามารถของท่าน					
2	งานของท่านมีลักษณะกระบวนการทำงานที่ชัดเจน					
3	งานที่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
	ความสำเร็จในการทำงาน					
4	ในแต่ละเดือนท่านสามารถทำยอดขาย (Volume) ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดเสมอ					
5	ท่านมีความสามารถทำงานแล้วเสร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
6	ท่านประสบความสำเร็จในการแนะนำลูกค้าให้ซื้อขายหลักทรัพย์ได้ในทุกสภาวะตลาด					
	การยอมรับนับถือ					
7	ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
8	ลูกค้ามีความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของท่าน					
9	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน					
10	เมื่อท่านมีปัญหาท่านจะได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน					
11	ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับนับถือท่าน					
12	เมื่อท่านประสบปัญหาท่านได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา					
	ความรับผิดชอบ					
13	ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จได้ดีที่สุด					
14	ท่านสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาตามที่กำหนด					
15	ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					

ข้อที่	ปัจจัย	ระดับความเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ความก้าวหน้า					
16	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรม					
17	ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมการประชุม					
18	ท่านมักจะได้รับการเข้าร่วมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกองค์กร					
19	ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยากขึ้นเพื่อเปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
	ปัจจัยค่าจูน					
	นโยบายในการบริหาร					
20	นโยบายในบริษัทของท่านมีความชัดเจน					
21	นโยบายของบริษัทท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
22	กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรท่านจะได้รับทราบนโยบายทันที					
	ผู้บังคับบัญชา					
23	ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำในการทำงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ					
24	ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม					
25	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีหลักในการประเมินผลงานของท่านด้วยความยุติธรรม					
	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
26	ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการขอคำแนะนำด้วย					
27	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
28	หากเกิดปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานยินดีให้การช่วยเหลือเสมอ					
29	มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสม่ำเสมอ					

ข้อที่	ปัจจัย	ระดับความเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	สภาพการทำงาน					
30	บริษัทของท่านมีเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ท่านครบ ครันตามที่ท่านต้องการในการทำงาน					
31	บรรยากาศในการทำงานของท่านสร้างความกระตือรือร้น					
32	ห้องทำงานของท่านมีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอ					
33	บริษัทของท่านเป็นแหล่งข้อมูลที่ท่านสามารถค้นคว้าได้ ตามต้องการ					
	ความมั่นคงในงาน					
34	ท่านรู้สึกว่ามีโอกาสถูกลดเงินเดือนได้ทุกเมื่อถ้าผลงาน บกพร่อง					
35	ท่านรู้สึกว่ามีโอกาสเพิ่มเงินเดือนได้ถ้ามีผลงานดีเด่น					
36	บริษัทของท่านสามารถเชิญท่านออกจากการทำงานได้ถ้า มีเหตุผลพอ					
37	บริษัทต่ออายุสัญญาจ้างงานของเจ้าหน้าที่การตลาด หลักทรัพย์ตลอดมา					
	ค่าตอบแทน					
38	สวัสดิการของบริษัทมีความเป็นมาตรฐานเมื่อเทียบกับ องค์กรอื่น					
39	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับทั้งหมดต่อเดือนเหมาะสมและ ยุติธรรมกับที่ท่านทุ่มเทในการปฏิบัติงานปัจจุบัน					
40	อัตราค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับจากบริษัทของท่านมีความ เหมาะสม					
41	บริษัทออกค่าใช้จ่ายอุปกรณ์สื่อสารของท่าน เช่น โทรศัพท์มือถือเพื่อความสะดวกในการทำงาน					
42	บริษัทได้จัดงบประมาณ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยงเพื่อให้เจ้าหน้าที่ การตลาดหลักทรัพย์ใช้ในการการติดต่อบรรลุลูกค้า					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ	อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาวชิตารัจ ศรีบัณฑิต
วันเดือนปีเกิด	9 พฤศจิกายน 2511
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	43/13 ซอยวุฒากาศ 47 ถนนริมทางรถไฟสายแม่กลอง แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10310
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์อาวุโส
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) กรุงเทพมหานครวิทยาลัย
พ.ศ. 2537	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2545	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บธ.ม. (การจัดการ)