

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุน
และเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น :

กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒๕๘.๓๑๔ ๒๒

ร ๑๓๕ค

ร. ๒

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุน
และเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น :
กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม ๒๕๔๖

๒๕๕๓๑๓

รติกานต์ มลิวัลย์. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ลำพาย.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด จำนวน 318 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบให้เลือกคำตอบ ใช่ หรือ ไม่ใช่ เพียงคำตอบเดียว ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก เพื่อแสดงข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด

ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ ทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด โดยรวมใน 11 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานเท่ากับการได้รับการยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนด้านผลตอบแทนพนักงานมีความพึงพอใจ เป็นอันดับสุดท้าย

2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระดับชั้นของพนักงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนปัจจัยอื่น ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ คือ อุปสรรคในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN THE HOLDING COMPANY :
A CASE STUDY OF SC ASSET COMPANY LIMITED



AN ABSTRACT
BY
MISS RATIKARN MALIWAN

Presented in Partial Fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

May 2003

Ratikarn Maliwan. (2003). *Job Satisfaction of employees the Holding Company : A Case Study of SC Asset Company Limited*. Master Project, M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Asst. Prof. Wallop Lumpai. Ph.D.

The purpose of the research is to study the employees' satisfaction of SC Asset Co., Ltd. Include to study the factors which affect the staffs' work pleasure and the threat of their operations.

The samples used in this study were 318 staffs of SC Asset Co., Ltd. The tool used for gathering data was the questionnaire composed of 3 parts which were staff personal data, the measure of the threat operation which needed yes or no answer and the rating scale for employees' satisfaction of SC Asset Co., Ltd.

The statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation. Difference was analyze by t-test, F-test : One-Way Analysis of Variance and correlation being analyzed by Pearson Correlation.

The results of this study were as follows :

1. The employees' was satisfied to SC Asset Co., Ltd. in terms of the work characteristic, responsibility, company policy and administration, achievement, advancement, recognition for achievement, supervisor, colleagues, working conditions, work stable and benefits were considered to be moderate. The achievement was the first satisfaction. Colleagues, responsibility, supervisor, work characteristic as well as recognition for achievement, working conditions, work stable, company policy and administration, advancement and benefits were the staffs' lower satisfaction respectively.

2. Factors affecting performance satisfaction ; including : age, status, education background, wage/salary, economic status, level of position, family warmness showed different satisfaction with significance at .05 level. Other factors, sex and period of work are not relevant to the employees' satisfaction.

3. Factors affecting performance satisfaction with significance including ; threat of operation was related to performance satisfaction at the .01 significance level.

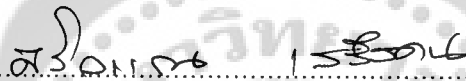
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลลภ ลำพาย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



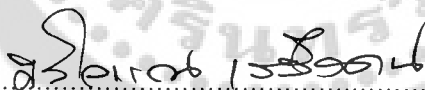
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



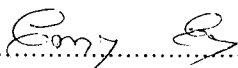
ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ลำพาย)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรกวิน)

วันที่ ๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากความกรุณาช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ลำพาย อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา จนกระทั่งสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุกๆ ท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้

ขอขอบพระคุณ คุณอรรรถพล สถพิษวิพันธุ์ วิทยานิพนธ์ อาจารย์ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการสายงานสนับสนุน บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้พนักงานของบริษัทเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนคุณเจริญญา ตั้งบรรเจิดสุข ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ ที่ได้กรุณาช่วยเหลือสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ งานวิจัยสำเร็จลงด้วยดี และพนักงาน บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ทุกท่านที่กรุณาสละเวลา เพื่อตอบแบบสอบถามของผู้วิจัยในครั้งนี้ โดยเฉพาะคุณวิทยา ภาณุมาภรณ์ คุณพรรณิธราพัฒน์ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานฝ่ายตรวจสอบภายใน กลุ่มบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ทุกท่านที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนและเป็นที่กำลังใจในการศึกษาในระดับปริญญาโทของผู้วิจัย

ขอบคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัว “มลิวัลย์” ที่เป็นที่กำลังใจ ดูแล และคอยช่วยเหลือในทุกๆ เรื่อง เป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อนๆ พี่ ๆ น้องๆ MBA. (การจัดการ) ที่ให้ความช่วยเหลือในการเรียนและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแด่พระคุณ บิดา มารดา ผู้เป็นที่รักสูงสุดที่คอยให้ความรัก ความอบอุ่นและสิ่งที่ตั้งถามแก่ผู้วิจัย อันเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในวันนี้

รติกานต์ มลิวัลย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
ค่านิยมศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบความคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความหมายของความพึงพอใจ.....	9
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ.....	11
ปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร 4 M.....	14
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	20
ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์.....	20
ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์.....	21
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริบอร์ก.....	22
ผลงานวิจัยเกี่ยวข้อง.....	24
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	29
ประชากร.....	29
กลุ่มตัวอย่าง.....	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
การทดสอบเครื่องมือ.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	78
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	78
ความสำคัญของการวิจัย.....	78
ขอบเขตของการวิจัย.....	79
สมมติฐานในการวิจัย.....	79
วิธีดำเนินการวิจัย.....	80
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	80
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	83
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	95
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	95
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	97
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	102
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	103
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย.....	105
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	107
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	109
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	115

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงาน บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	29
2 สรุปผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน.....	36
3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงานและความสุขในชีวิตครอบครัว.....	39
4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและรายด้าน.....	43
5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคน (Men) โดยรวมและรายข้อ	44
6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเงิน (Money) โดยรวมและรายข้อ.....	45
7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านวัสดุ (Material) โดยรวมและรายข้อ.....	46
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการจัดการ (Management) โดยรวมและรายข้อ.....	47
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและรายด้าน และลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	48
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะงาน โดยรวมและรายข้อ.....	50
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายข้อ....	51
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมและรายข้อ.....	52
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	53
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	54
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมและรายข้อ.....	55
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ.....	56

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ.....	57
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	58
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	59
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าตอบแทน โดยรวมและรายข้อ.....	60
21	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามเพศของพนักงาน.....	61
22	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม จำแนกตามอายุของพนักงาน.....	62
23	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามอายุของพนักงาน.....	63
24	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงาน.....	64
25	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงาน.....	65
26	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน.....	66
27	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน.....	67
28	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม จำแนกตามรายได้ประจำเดือนของพนักงาน.....	68
29	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามรายได้ประจำเดือนของพนักงาน.....	69
30	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม จำแนกตามภาระหนี้สินของพนักงาน.....	70
31	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามภาระหนี้สินของพนักงาน.....	71
32	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาทำงานกับบริษัทของพนักงาน.....	72
33	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม จำแนกตามระดับชั้นของพนักงาน.....	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
34	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามระดับชั้นของพนักงาน.....	74
35	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม จำแนกตามความสุขในชีวิตครอบครัวของพนักงาน.....	75
36	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามความสุขในชีวิตครอบครัวของพนักงาน.....	76
37	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโดยรวมและรายด้าน.....	77



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในยุค “โลกาภิวัตน์” ภายใต้นโยบายเปิดเสรีทางการค้า ซึ่งทำให้การแข่งขันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศทวีความรุนแรงมากขึ้น ทุกธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนตนเองที่จะสร้างจุดเด่นและความน่าเชื่อถือในสายตาของบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการตลาด การให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงบุคลากรในองค์กร ที่จะต้องมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรที่ก้าวเข้าสู่การแข่งขันในยุคนี้

บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด เป็นบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น (Holding Company) ที่สามารถจำแนกได้เป็น 3 สายธุรกิจ ดังนี้

1. สายธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์
2. สายธุรกิจบริการ
3. สายธุรกิจโรงแรมและการศึกษา

ปัจจุบันบริษัทฯ อยู่ระหว่างการดำเนินการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การเตรียมตัวในทุกๆ ด้านจึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะส่งเสริมการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ ดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดและเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งพนักงานทุกคนเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารงานให้เป็นไปตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ศุภณัฐ ชูชินปรการ (2545 : 28-29) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจของพนักงานเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะว่าการปฏิบัติงานของพวกเขามีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อผลประกอบการขององค์กร

แฮรี่ เคลย์ สมิท (Harry Clay Smith, 1964 : 114-120 อ้างในนิติ ดันเจริญ 2538 : 1) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นการบ่งถึงระดับความพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องาน ว่าตอบสนองความต้องการของเขาเพียงใด จะเห็นได้ว่าผลงานที่เกิดจากการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้น เป็นเครื่องชี้วัดอย่างหนึ่งของประสิทธิภาพในงานที่ได้

ธุรกิจที่เน้นการให้บริการ ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อจูงใจให้บุคลากรในองค์กรมีความกระตือรือร้นและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย ถ้าบุคลากรมีสิ่งจูงใจในการทำงานสูงแสดงว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี และมีประสิทธิภาพ (เสนาะ ดิยาวี และคณะ. 2527 : 242) ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานลดต่ำลง งานจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น ส่งผลให้ความสำเร็จของงานขาดหายไป และบุคลากรยังขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นๆ ด้วย (ทองอินทร์ วงษ์โสธร. 2523 : 59-60)

ผู้วิจัยเป็นพนักงานของบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัดในส่วนงานตรวจสอบภายใน ซึ่งมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ฝ่ายบริหารในนำไปใช้บริหารองค์กร จึงสนใจศึกษาค้นคว้าถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้กรณีศึกษาบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการบริหารบุคลากรที่จะปรับปรุงสภาพการทำงาน และเสนอแนะวิธีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานรวมทั้งมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพการเป็นพนักงานของบริษัท อันนำไปสู่ประสิทธิภาพการให้บริการ และเป้าหมายของบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัดต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงานและความสุขในชีวิตครอบครัว
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่ออุปสรรคในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำไปปรับใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ได้พิจารณาเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและสามารถรักษามูลค่าที่มีคุณภาพให้ทำงานกับบริษัทได้ในระยะยาว ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานที่ทำให้ได้ผลกำไรสูงสุดต่อองค์กร
3. เป็นแนวทางในการเสนอแนะต่อผู้บริหารที่จะนำไปวิเคราะห์และวางแผนนโยบายในการบริหาร เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารงานในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทน

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ปี 2545 จำนวน 331 คน จำแนกตามตำแหน่งและลำดับชั้นของพนักงาน (ไม่รวมพนักงานที่ฝึกงาน) ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 15 คน ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางจำนวน 49 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 267 คน ณ ตุลาคม 2545

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

3.1.2.2 26 – 35 ปี

3.1.2.3 36 - 45 ปี

3.1.2.4 ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3.1.3 สถานภาพสมรส

3.1.3.1 โสด

3.1.3.2 สมรสอยู่ด้วยกัน

3.1.3.3 สมรสแยกกันอยู่

3.1.3.4 หม้าย หรือ หย่าร้าง

3.1.4 การศึกษาสูงสุด

3.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.4.2 ปริญญาตรี

3.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.5 รายได้ประจำต่อเดือน

3.1.5.1 ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท

3.1.5.2 10,001 – 20,000 บาท

3.1.5.3 20,001 – 30,000 บาท

3.1.5.4 30,001 – 40,000 บาท

3.1.5.5 40,001 – 50,000 บาท

3.1.5.6 ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป

3.1.6 ภาระหนี้สิน

3.1.6.1 ไม่มี

3.1.6.2 วงเงินไม่เกิน 10,000 บาท

3.1.6.3 วงเงิน 10,001 – 50,000 บาท

3.1.6.4 วงเงิน 50,001 – 100,000 บาท

3.1.6.5 วงเงิน 100,001 – 500,000 บาท

3.1.6.6 วงเงินตั้งแต่ 500,001 บาทขึ้นไป

3.1.7 ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท

3.1.7.1 น้อยกว่า 3 ปี

3.1.7.2 3 ปี – ครบ 5 ปี

3.1.7.3 มากกว่า 5 ปี – ครบ 8 ปี

3.1.7.4 มากกว่า 8 ปีขึ้นไป

3.1.8 ระดับชั้นของพนักงาน

3.1.8.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

3.1.8.2 พนักงานระดับต้น

3.1.8.3 ผู้บริหารระดับต้น - ผู้บริหารระดับกลาง

3.1.8.4 ตั้งแต่ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป

3.1.9 ความสุขในชีวิตครอบครัว

3.1.9.1 มีความสุขมาก

3.1.9.2 มีความสุขพอสมควร

3.1.9.3 ไม่ค่อยมีความสุข

3.1.9.4 ไม่มีความสุขเลย

3.1.10 อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่ทำอยู่เชิงประเมินค่า ซึ่งครอบคลุมทั้ง 11 ด้าน หรือองค์ประกอบงาน อันได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทน

1.1 ลักษณะงาน (The Work Itself) หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีลักษณะเป็นงานที่มีเกียรติ เป็นงานท้าทายความสามารถ เหมาะกับความรู้ความสามารถ มีความสำคัญต่อส่วนรวม มีลักษณะขั้นตอนการปฏิบัติชัดเจน เป็นต้น

1.2 ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและมีอำนาจรับผิดชอบในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง

1.3 นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของบริษัทที่เป็นไปอย่างโปร่งใส ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตน การให้ข่าวสารภายในองค์กรมีความชัดเจนและรวดเร็ว

1.4 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

1.5 ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สูงขึ้น การได้รับโอกาสในการศึกษาต่อ หาความรู้เพิ่มเติม การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพสูงขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.6 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition for achievement) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งอาจแสดงออกโดยการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

1.7 ผู้บังคับบัญชา (Inter-Personal Relations with Superior) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองทั้งในและนอกเวลาทำงาน รับฟังความคิดเห็น มีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจสามารถปรึกษาหารือได้ มีความยุติธรรม ให้กำลังใจในการทำงาน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

1.8 เพื่อนร่วมงาน (Inter-Personal Relations with Peers) หมายถึง การได้รับความร่วมมือในการทำงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเป็นกันเองทั้งในและนอกเวลาทำงาน ความสามัคคีในหน่วยงาน เป็นต้น

1.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง ที่ตั้งสำนักงาน จำนวนชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิห้องทำงาน อุปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานอยู่ในสภาพที่ดี

1.10 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง งานที่ปฏิบัติสามารถทำได้จนเกษียณอายุ เป็นงานที่มั่นคง งานที่ไม่เสี่ยงอันตราย งานที่มีผลต่อสุขภาพ เป็นต้น

1.11 ค่าตอบแทน (Benefits) หมายถึง อัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล ปริมาณและคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ พาหนะในการทำงาน ความสะดวก ในการเบิกจ่ายเงินและวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

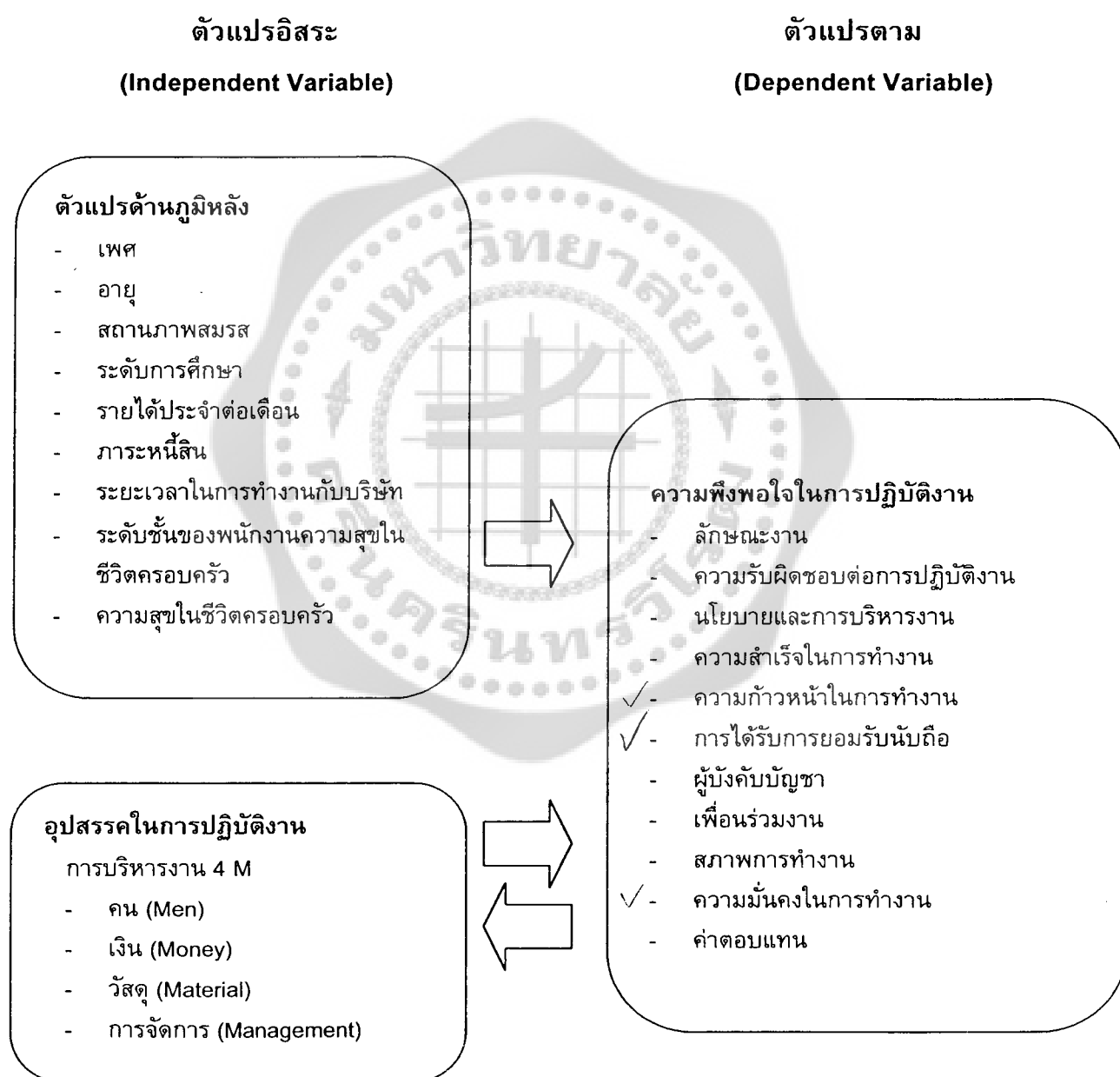
2. Holding Company หมายถึงบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่นโดยมีอำนาจและอิทธิพลเหนือบริษัทที่เข้าไปถือหุ้น สามารถเข้าไปบริหารงานในบริษัทนั้นๆ ได้ ซึ่งมีรายได้จากเงินปันผลเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน

3. พนักงาน หมายถึงพนักงานทุกระดับที่ทำงานในบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารงานในบริษัทอื่น

4. บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด หมายถึง บริษัทที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารงานในบริษัทอื่น (Holding Company) เป็นบริษัทที่เข้าลงทุนถือหุ้นในบริษัทอื่นและมีอำนาจและอิทธิพลเหนือบริษัทที่เข้าไปถือหุ้น สามารถเข้าไปบริหารงานในบริษัทนั้นๆ ได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจและปัจจัยต่ำจูงที่เป็นตัวกำหนดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด โดยกำหนดกรอบการศึกษาดังนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีภาระหนี้สินต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
8. พนักงานที่ระดับชั้นของพนักงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
9. พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
10. อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
3. ปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร 4 M
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจ

ปัจจุบันยังมีความสับสนในความหมายของคำว่า ขวัญ (Morale) ทศคติต่องาน (Job attitudes) การจูงใจ (Motivation) และความพอใจในงาน (Job Satisfaction) บางคนใช้คำเหล่านั้นแทนกัน ในขณะที่บางคนโต้แย้งว่า คำเหล่านี้ไม่เหมือนกัน ในเบื้องต้นนี้จะเสนอความหมายของคำเหล่านี้เพื่อความชัดเจนก่อน ดังนี้

Smith and Kendall (1969 อ้างถึง พงษ์ศักดิ์ สุมิตนันท์. 2539 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจงานว่า เป็นความรู้สึกร่วมระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวัง ไม่เพียงแต่งานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคล ที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

Davis (1974 อ้างถึง อัจฉรา คมรัตน์ปัญญา. 2539 : 38) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทศคติซึ่งเป็นดุลยภาพรวบยอดของความรู้สึกพอใจและไม่พอใจที่ผ่านมาของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ ทศคตินี้จะแสดงให้เห็นได้ว่า เขามีความพอใจหรือไม่ โดยการประเมินดูงาน และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุผลทั้งงานและผู้ปฏิบัติงาน

Secord and Backman (1964 อ้างถึง สมชาย ชัยยุทธ์. 2537 : 13) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กร บางคนอาจพอใจเนื่องจากผลงานที่ทำสำเร็จ บางคนพอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

Vroom (1964 อ้างถึง วุฒินันท์ วิมลศิลป์. 2533 : 17) ได้กล่าวถึง ทศคติต่องาน (Job attitudes) และความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ว่าสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลเกิดขึ้นกับบุคคลเนื่องจากงานที่เขาทำอยู่ โดยทศคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพอใจและความไม่พอใจตามลำดับ ส่วนขวัญ ตามทัศนะของ Vroom แล้วเป็นคำที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทั้งสอง

Morse (1955 อ้างถึง เกร็ดแก้ว. 2528 : 8) ให้ความหมายว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และความเครียดนี้จะมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกว่า ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นก็ลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Strauss and Sayles (1960 อ้างถึง กมล รักสวน. 2523 : 8) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 75) อธิบายว่างานที่ส่วนสร้างความพึงพอใจอยู่ 2 ทาง คือ

1) ความพอใจที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพอใจเมื่อทำงานได้ผลดีมีโอกาสดำเนินการหรือความพอใจที่มีเพื่อนร่วมงาน มีการสังสรรค์กันและมีคนยกย่องนับถือในหมู่คนทำงาน

2) ความพอใจที่เกิดจากสิ่งตอบแทนที่ได้จากงาน ได้แก่ ค่าจ้าง การพักร้อน เงินบำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิตที่นายจ้างหรือทางองค์การจ่ายให้ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะได้รับหลังจากทำงานผ่านไปแล้ว เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพอใจแบบนี้กับความต้องการของมนุษย์แล้วจะเห็นได้ว่า ความพอใจที่เกิดจากสิ่งตอบแทนที่ได้จากงาน มีส่วนสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยให้แก่มนุษย์ ส่วนความพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีส่วนสนองความต้องการขั้นสูงขึ้นไปอีก ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ เป็นต้น

นอกจากนี้ เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 78) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนช่วยให้เกิดความร่วมมือในการทำงานด้วย คือ

1) ถ้าหน่วยงานออกแบบให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจ หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น คือพนักงานจะเต็มใจทำงานมากขึ้น ตัวอย่างการสร้าง ความพึงพอใจแก่พนักงาน ได้แก่ การขยายขอบเขตของงาน (Job Enlargement) การมอบหมายงานให้บุคคลทำ (Task Team) การตั้งคณะกรรมการ (Committee) และการกระจายอำนาจ (Decentralization)

2) ให้ความเหมาะสมกับงาน มิฉะนั้นจะเป็นอุปสรรคแก่การสร้างความร่วมมือ

3) กระบวนการควบคุมงานที่ดีจะช่วยลดปัญหาความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานได้มาก

การเลือกวิธีที่ดีวัดผลงานที่ถูกต้อง การตั้งมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสม การวัดผลงานที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง การสื่อสารผลงานกลับไปให้พนักงาน จะช่วยให้การควบคุมงานมีประสิทธิภาพ โดยไม่สร้างความไม่พอใจให้เกิดขึ้น

ความหมายของ “ ความพึงพอใจในงาน ” ที่ได้กล่าวมานั้น ถึงแม้จะมีความหมายที่สอดคล้องกัน และแตกต่างกันอยู่บ้าง ก็พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และองค์ประกอบอื่นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึก

คิดและคำนึงของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อกาลเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารควรจะได้ติดตามศึกษาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในระบะที่มีการเปลี่ยนแปลงหน่วยงาน เช่น เปลี่ยนนโยบายผู้บริหาร และองค์ประกอบอื่น เพื่อสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรตลอดไป เพื่อให้องค์การได้ดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างเต็มที่

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงานอย่างหนึ่งให้สำเร็จ การที่บุคลากรในองค์การหรือหน่วยงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจที่เป็นองค์ประกอบและมีอยู่ในหน่วยงานนั้น ถ้าองค์การหรือหน่วยงานนั้นมีผู้บริหารที่มีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคลากรในองค์การ หรือหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงาน การจูงใจในการทำงาน คือการสร้างส่วนประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้คนมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับงาน อยากทำงานโดยทุ่มเทและเสียสละเพื่อองค์การและหน่วยงาน การจูงใจ (Motivation) จะเกิดได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจ (Incentive) เป็นเครื่องล่อ ดังที่สมพงศ์ เกษมสิน (2517 : 108) กล่าวถึง การจูงใจว่า หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งจูงใจ

การจูงใจนั้น บีช (Beach, 1965 : 379 อ้างถึง เบลั่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 29) ได้ให้ความนิยามว่า หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังงานในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ชรูเดน และ เซอร์แมน (Chruden and Sherman. 1968 : 306-309 อ้างถึงเบลั่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 29) ได้จำแนกสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจทางบวก (Positive Incentives) ประกอบด้วยเงิน ความมั่นคงปลอดภัย การชมเชย การยอมรับนับถือ การแข่งขัน การได้รับรู้ผลงาน การมีส่วนร่วมสิ่งจูงใจในทางบวกนี้เป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

2. สิ่งจูงใจทางลบ (Negative Incentives) ได้แก่ การบังคับ การขู่เข็ญ และการลงโทษ สิ่งจูงใจทางลบจะก่อให้เกิดความคับข้องใจในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

สมพงศ์ เกษมสิน (2517 : 75-76) ได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ สิ่งจูงใจประเภทนี้มี 2 ชนิด

ก. สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง

ข. สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ และผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-Finance Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มักจะเป็นเรื่องที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับจากหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในงาน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1969 : 380-384 อ้างถึงเปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 30-31) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้มากกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงาน และการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิงและผู้หญิงในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญมีความสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง กระบวนการวิธีทำงานของบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผล

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เช่น เงินบำนาญ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

ทอฟฟิน และ แมคคอร์มิก (Tiffin and Maccormick. 1968 : 339 อ้างถึงเปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 31-34) ศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ และได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะงานของเอกชน เช่น โรงงานและบริษัทต่างๆ ดังนี้

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

กิปสัน และ ฮันท์ (Gibson and Hunt. 1965 : 259 อ้างถึงเปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 32) กล่าวถึงอาร์กิล (Argyle. 1962 : 460) ผู้ซึ่งศึกษาความต้องการของคนงานจำนวน 400 คน พบว่า คนงานมีความต้องการ สามารถจัดเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. ต้องการรับผิดชอบงานด้วยตนเอง
2. ต้องการที่จะได้รับคำแนะนำ
3. ต้องการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมหรือตำแหน่งงาน
4. ต้องการปฏิบัติงานอย่างอิสระ
5. ต้องการความมั่นคง และความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน

สเตรสส์ และเซเลย์ (Strauss and Sayles. 1967 : 6-7 อ้างถึงเปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 33) ได้กล่าวถึงความต้องการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 3 ประการ ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกับมาสโลว์ คือ

1. ความต้องการทางร่างกายและความมั่นคงปลอดภัย (Physical and Security Needs)
2. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)
3. ความต้องการเฉพาะตัว (Egositic Needs) เช่น ความต้องการเป็นอิสระในการทำงาน ความต้องการความสำเร็จในงาน

เชสเตอร์ ไอ บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard. 1968 : 142-149 อ้างถึงเปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 33-34) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพอใจในการทำงานไว้ว่า ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบของวัตถุ
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (Personal Non-Material Opportunities) หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียงได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัวหรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดีๆ

3. สิ่งจูงใจทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง การที่หน่วยงานสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and attitudes) หมายถึง การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้ผู้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันอันดี (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันอันดี รู้สึกกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียว ร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

วิสัยทัศน์ของ บาร์นาร์ดตั้งที่กล่าวมาแล้วนั้น ตอบสนองความต้องการทุกลำดับขั้นตามทฤษฎีมาสโลว์ ซึ่งจะได้อธิบายต่อไป เริ่มต้นตั้งแต่ความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อต้องการยังชีพโดยให้สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน สิ่งของ และการจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีเป็นการสนองความต้องการทางกายให้ผู้ปฏิบัติงานและส่งเสริมความเท่าเทียมกัน การให้มีโอกาสร่วมแสดงความสามารถโดยเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงานเป็นการตอบสนองความต้องการทางจิตใจของบุคคลในหน่วยงาน ดังนั้นวิธีการจูงใจของบาร์นาร์ด จึงเป็นวิธีการจูงใจที่จัดว่าสมบูรณ์ในแง่สนองความต้องการของบุคคล

ปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร 4 M

ปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารจัดการด้วยปัจจัยที่สำคัญ 4 ด้าน คือ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) และการจัดการ (Management) ซึ่งแนวคิดด้านการจัดการนี้มีนักวิชาการด้านการจัดการหลายคนได้รวบรวมและศึกษา แนวคิดและให้ความหมายของคำเหล่านี้ ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2517 อ้างในนายสุสันต์ อ่วมสะอาด. 2529 : 32) ได้กล่าวถึง กระบวนการการจัดดำเนินการ หรือการบริหารงานทั่วไป มักจะมีลักษณะเป็นกระบวนการวิธีหรือการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ซึ่งเป็นวิธีจัดการที่ใช้หลักทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) กระบวนการจัดการจะกำหนดขอบเขตและหน้าที่ตามขั้นตอนต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในการพัฒนาขึ้นอยู่กับว่า องค์กร หรือหน่วยงานนั้นๆ พร้อมด้วยทรัพยากรบริหาร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ และการบริหารหรือการจัดการ

สมาน รังสิโปกฤษ (2537 : 1) การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีปฏิบัติงาน เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน

สมคิด บางโม (2538 : 30-31) ได้กล่าวถึง ปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารว่า การจัดการหรือการบริหารกิจการต่างๆ จำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ โดยทั่วไปถือว่าทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการมีอยู่ 4 ประการ ซึ่งรู้จักกันในนามของ 4 M ได้แก่

1. คน (Men) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์กรนั้นๆ
2. เงิน (Money) ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
3. วัสดุสิ่งของ (Materials) หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องมือต่างๆ รวมทั้งอาคารสถานที่ด้วย
4. การจัดการ (Management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ และคุณภาพของปัจจัย

ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ มีความสำคัญต่อการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท โดยมีรายละเอียดของปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร ดังต่อไปนี้

1. กำลังคนที่มีปริมาณและคุณภาพ (Men)

1.1 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource)

ในการดำเนินการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น เป็นขบวนการที่ซับซ้อน ที่จะทำให้คนในองค์กรนั้นทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการทำงาน เพื่อพัฒนางานและพัฒนาความสามารถของตนให้เกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่งในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เราใช้หลักการบริหารบุคคล (Personnel Administration) หรือการจัดการบุคคล (Personnel Management)

บุญมา พันงาม (2520 : 35) กล่าวถึง หลักการจัดคนทำงาน (Staffing) ว่าการที่จะ มอบหมายให้ใครทำหน้าที่อะไรนั้นต้องเลือกสรรคนให้ได้คนที่มีความประพฤติดี มีความรู้ ความสามารถมาบรรจุแต่งตั้งให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ หรือมอบหมายการงานให้เหมาะสมกับตัวผู้ปฏิบัติงาน

พะยอม วงศ์สารศรี (2533 : 153) ได้ให้ความหมายการบริหารงานบุคคลว่าเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะ และสรรหาคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เข้ามาอยู่ในองค์กร ได้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาธำรงรักษาให้บุคคลที่คัดเลือกเข้ามาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงานและยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงานสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

1.2 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning)

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นการตั้งเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายที่จะดำเนินการจัดสรรจำนวนคนให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 45) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์หรือการวางแผนกำลังคนนั้นมีขั้นตอนที่สำคัญอยู่ 3 ขั้นตอน

1. กำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Manpower Inventory) ซึ่งมีความพร้อมทั้งในแง่ของข้อมูลและรายละเอียดว่ากำลังคนในปัจจุบันทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพเป็นอย่างไรบ้าง การคาดการณ์กำลังคนในอนาคต (Manpower Forecast) ซึ่งต้องมีการคาดการณ์และระบุไว้ว่าในระยะข้างหน้าในอนาคตที่กำหนดไว้นั้น กำลังคนที่ต้องการนั้นมีเท่าไร อย่างไรบ้าง ทั้งในแง่การรวมหรือแยกประเภท ตลอดจนเป็นการระบุเป็นรายละเอียดลงไปถึงคุณสมบัติต่างๆ เช่น ความชำนาญงาน พื้นฐานการศึกษาและประสบการณ์

2. แผนกำลังคน (Manpower Plans) หรือแผนเฉพาะที่แน่นอนสำหรับที่จะนำมาใช้ปฏิบัติเพื่อเสริมส่วนที่ขาดระหว่างข้อแตกต่างที่เกิดขึ้นจากกำลังคนที่คาดการณ์และกำลังคนที่มีอยู่ เพื่อที่จะให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนเป้าหมายขององค์กร

สมคิด บางโม (2538 :127) ได้ให้คำนิยามว่า การวางแผนกำลังคน คือการคาดคะเนไว้ล่วงหน้าว่าหน่วยงานนั้นต้องการคนจำนวนเท่าใดจึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่ธุรกิจขยายตัวเพิ่มขึ้นก็ศึกษาวิเคราะห์ว่าคนที่ต้องการเพิ่มขึ้นนั้นเป็นคนประเภทใด มีความรู้ความชำนาญทางใด

2. กำลังเงิน งบประมาณ (Money)

กรมอาชีวศึกษา (2539 : 11) ได้กล่าวว่า งบประมาณเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากในกระบวนการการเงินที่ได้มาจะใช้คุณค่าและประหยัดก็ต้องมีกระบวนการในการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาในด้านการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งยังไม่สามารถดำเนินการได้เต็มที่ ตลอดจนอาคารสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์ในบางสถานที่ยังไม่ได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน เนื่องจากความจำกัดของงบประมาณ ดังนั้นการบริหารที่จะให้ได้มาและการใช้จ่ายให้ประหยัดและได้คุณภาพ จึงเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง

ซึ่งจะเห็นได้ว่างบประมาณเป็นแผนการใช้เงินที่กำหนดขึ้นรูปแบบการปฏิบัติการในอนาคตและได้มีผู้ให้คำอธิบายความหมายกระบวนการได้ดังนี้

ทูลบุล (Turubull 1970 : 24) ได้ให้ความหมายว่า งบประมาณ หมายถึง แผนการใช้เงินให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น โดยระบุให้ทราบว่า จะใช้จ่ายเงินเป็นจำนวนเท่าใด ในช่วงเวลาใด และเพื่อกิจกรรมอะไร

จรวัย แก่นวงศ์คำ (2523 : 86) ได้ให้ความหมายของงบประมาณ คือรายงานเกี่ยวกับรายรับและรายจ่ายที่จริงแล้ว งบประมาณจะบอกให้เราทราบถึงแผนการระยะยาวขององค์กรหรือโรงเรียน ให้ทราบความจำเป็นของแผนงานและราคาค่าใช้จ่ายโดยประมาณอีกด้วย

หลักของการจัดทำงบประมาณ

ไพศาล ชัยมงคล (2534 : 38) ในการจัดทำงบประมาณจำเป็นต้องมีหลักยึด เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาดำเนินการนั้นๆ ดังนี้

1. การคาดการณ์ไกล (Forsight) ได้แก่ การที่กระทรวง ทบวง กรมหรือหน่วยงานต่างๆ จะต้องคิดหรือคาดคะเนไว้ล่วงหน้าว่า จะต้องดำเนินการใด และจะต้องใช้เงินเพื่อการนั้นๆ ในแต่ละปี เป็นเงินจำนวนเท่าใด นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงรายรับที่จะได้มาด้วยว่ามีเพียงพอกับรายจ่ายนั้นหรือไม่

2. ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) การที่หน่วยงานหรือองค์การใดนำเงินงบประมาณออกมาใช้จ่าย ควรให้ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่ออกมาใช้จ่าย ควรให้ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่ให้ความเห็นชอบเสียก่อน

3. ดุลยภาพ (Balance) หมายความว่า ในระยะเวลาหลายๆ ปี เมื่อดูรายละเอียดการใช้จ่ายเงินควรจะสมดุลย์ (Balance) คือ รายรับเท่ากับรายจ่าย

4. สาระประโยชน์ (Utility) ในการใช้จ่ายเงิน ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นมามากที่สุด

5. ความยุติธรรม (Equity) ในการที่หัวหน้าองค์การใดจะจัดสรรเงินนั้นควรคำนึงถึงความยุติธรรมซึ่งมีความหมายรวมถึงศีลธรรมและความชอบธรรมด้วย

6. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ผู้บริหารจะต้องควบคุมดูแลให้มีการรับและจ่ายเงินงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพให้มากที่สุด

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวก (Materials)

บุควอลเตอร์ Bookwalter (อ้างถึงใน วรศักดิ์ เพียรชอบ. 2540 : 686-687) ได้วางหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเกี่ยวกับสถานที่ และเครื่องอำนวยความสะดวกไว้ 10 ประการ โดยได้สรุปจากหลักการมาดังนี้

1. ความสามารถที่จะไปมาได้โดยง่าย คือสถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวกนี้ ผู้ใช้สามารถที่จะไปใช้ได้โดยง่ายและสะดวก

2. ความสวยงาม คือสถานที่ควรจะต้องมีความสวยงาม ดึงดูดความสนใจแต่ก็ไม่ฉาบฉวย และควรจะต้องกระตุ้นให้เห็นความสำคัญในการที่จะช่วยกันบำรุงรักษา

3. จัดให้เป็นส่วนๆ หรือเป็นหมวดหมู่ คือเขตของกิจกรรมและกิจกรรมที่เป็นกลุ่มเดียวกัน และมีความเกี่ยวข้องกันที่ต้องใช้งานด้วยกัน หรือเกี่ยวข้องกันโดยจะจัดให้อยู่เป็นส่วนๆ อันเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน

4. ความประหยัด คือให้มีความประหยัดทั้งด้านเวลา กำลังงานและค่าใช้จ่ายให้น้อยที่สุดและให้การเรียนการสอนได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันก็ให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมอย่างถูกสุขลักษณะให้มากที่สุด

5. ความสามารถที่จะขยายได้ในโอกาสข้างหน้า คือมีความสามารถที่จะเพิ่มขอบข่ายและจำนวนของกิจกรรมต่างๆ ที่จะมีขึ้นในโอกาสข้างหน้าได้ และในขณะที่เดียวกันก็จัดให้มี ความพร้อมที่บุคคลสามารถจะมีส่วนร่วมได้ด้วยความประหยัด

6. ความโดดเด่น คือจะต้องมีการกำจัดไม่ให้มีกลิ่น มีเสียงหรือความชื้นมารบกวน มีการแยกกิจกรรมให้เป็นไปตามกลุ่มของผู้มีส่วนร่วม และมีการป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องในกลุ่มอื่นๆ เข้ามาได้ การควบคุมแสง เสียง ความร้อน และการถ่ายเทอากาศ ควรจะมีการแยกการควบคุมเป็นส่วนๆ ไป

7. ความปลอดภัย ถูกต้องตามสัญลักษณ์และสื่อนามัย สิ่งต่างๆ ของสถานที่ และของผู้ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านี้จะต้องได้รับการพิจารณาเป็นอย่างดีในการที่จะจัด และ การบำรุงรักษาสถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวก

8. การควบคุมดูแล การที่จะดูแลควบคุมได้อย่างทั่วถึงและจัดกิจกรรม ตลอดจนจัดกลุ่มต่างๆ ได้เป็นอย่างดีนั้น สามารถที่จะกระทำได้โดยให้ผู้นำที่มีความรับผิดชอบมองเห็น หรือไปยังสถานที่ที่เกี่ยวข้องนั้นได้โดยง่ายและรวดเร็ว และในขณะเดียวกันก็มีการแยกกลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องออกไปโดยชัดเจน การควบคุมดูแลสถานที่ที่อาจจะมียันตรายเกิดขึ้นนั้น ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้นำตามกฎหมาย

9. ความมีประโยชน์ ความมีประโยชน์ของสถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวกนั้น จะขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะปรับสถานที่เหล่านั้นให้สามารถใช้ประโยชน์ได้หลายๆ อย่างด้วยความปลอดภัย

10. ความถูกต้อง สถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวกนั้นควรจะได้เป็นไปตามความต้องการ และตามที่กฎหมายได้บังคับไว้

4. การจัดการ (Management)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542 : 19) กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของกิจกรรมมนุษย์ คือการจัดการ มนุษย์มีการรวมกลุ่มกันเพื่อความสำเร็จในเป้าหมาย มนุษย์ไม่สามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ด้วยตัวคนเดียว การจัดการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการรวมกลุ่มของบุคคล และสังคมต้องขึ้นอยู่กับพลังของกลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มก็จะขยายใหญ่ขึ้น งานของผู้บริหาร จึงเพิ่มความสำคัญยิ่งขึ้น

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการจัดการไว้อย่างต่าง ๆ กันตามแต่ทัศนคติ และแนวการศึกษาของแต่ละท่าน ดังนี้

คุนตซ์ และไวทริช (Koontz and Wehrich. 1988 : 4) กล่าวว่า การจัดการคือกระบวนการที่กำหนดและบำรุงสภาพแวดล้อมของบุคคล กลุ่มบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

พะยอม วงศ์สารศรี (2533 : 33) ได้ให้ความหมาย การจัดการ คือกระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ ดำเนินกิจการตามขั้นตอนต่างๆ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการ และความมุ่งหมายด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

แมคฟาแลนด์ (อ้างถึงบรยงค์ โตจินดา. 2542 : 22) ได้ให้ความหมายของคำว่า ดำเนินการ (Manage) และการจัดการ (Management) ได้ดังนี้ คำว่า "Manage" นำมาใช้ในภาษาอังกฤษ จากภาษาอิตาลี "Maneggiare" หมายความว่า เข้าดำเนินงาน เข้าไปจัดการ (to handle) โดยเฉพาะเข้าไปจัดการหรือเข้าไปศึกษา เมื่อศึกษาเข้าไปถึงรากศัพท์ละติน คำว่า "Manus" มีความหมายขยายเข้าไปถึง การทำสงครามหรือใช้ในความหมายทั่วไปว่า การเข้าไปควบคุมการเข้าไปดำเนินการ หรือการเข้าไปอำนวยความสะดวก เดิมทีคำว่า "Management" ใช้เป็นคำนาม (Noun) หมายถึง กระบวนการจัดการงาน บ้านเรือน (Housekeeping) แล้วจึงเข้าไปในเรื่องการบริหารปกครองและการบริหารธุรกิจ

สรุปว่า การจัดการเป็นศิลปะในการให้บุคคลอื่นๆ ทำกิจกรรมต่างๆ ไปสู่วัตถุประสงค์โดยรวมกับปัจจัยในการจัดการ และสนองตอบความหวังและจัดโอกาสให้บุคคลเหล่านั้นมี ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานยิ่งขึ้น

ความสำคัญของการจัดการ

การจัดการเกิดมาคู่กับการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นเวลานาน การจัดการมีความสำคัญต่อมนุษย์ต่อองค์การและประเทศไทยในหลายด้าน ดังนี้

1. การจัดการถูกพัฒนาคู่กับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ และช่วยให้มนุษย์ดำรงอยู่อย่างผาสุก
2. จำนวนประชากรของแต่ละประเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นผลทำให้องค์การต่างๆ ต้องให้ความสำคัญและขยายงานด้านการจัดการให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
3. การจัดการเป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคม ความเจริญ ก้าวหน้าทางวิทยาการในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว
4. การจัดการเป็นกรรมวิธีที่สำคัญ ที่จะนำสังคมและโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้าไร้พรมแดน ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. การจัดการ มีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในสังกัด ฉะนั้นความสำเร็จของการจัดการขึ้นกับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคม เทคโนโลยี วัฒนธรรม และการเมือง

ลักษณะของการจัดการ

ในปัจจุบันการจัดการมีบทบาทและมีความสำคัญในสังคมมากขึ้น การจัดการมีลักษณะแตกต่างไปจากวิชาชีพอื่น ลักษณะสำคัญของการจัดการมีดังนี้

1. การจัดการเป็นศาสตร์อย่างหนึ่ง อยู่ในรูปของสังคมศาสตร์ (Social Science) เป็นเรื่องเกี่ยวกับมนุษย์ เนื่องจากมนุษย์มีชีวิต จิตใจ และความต้องการซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา ถึงแม้จะไม่มีหลักเกณฑ์ตายตัวเหมือนศาสตร์บริสุทธิ์ เช่น ฟิสิกส์ วิชาเคมี แต่การจัดการยังเป็นระบบวิชาความรู้ประกอบด้วย หลักการ กระบวนการ วิธีการ แนวความคิดและลักษณะสำคัญของการจัดการเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง สามารถนำวิชาการจัดการไปใช้กับบุคคลอื่นให้เกิดประโยชน์ และสามารถประยุกต์ความรู้ด้านการจัดการให้เกิดพลังต่อองค์การได้
2. วิชาการจัดการ สามารถศึกษา เรียนรู้ ถ่ายทอดวิชาอย่างเป็นระบบมีการเปิดสอนวิชาการจัดการในระดับอุดมศึกษาอย่างเป็นทางการ และในโอกาสสำคัญได้มีการมอบปริญญาดุษฎีกิตติมศักดิ์ บริหารธุรกิจสาขาวิชาการจัดการ ถวายแด่องค์ประมุขของประเทศ แสดงให้เห็นว่าวิชาการจัดการมีความสำคัญและครอบคลุมไปถึงวิชาอื่นอย่างกว้างขวาง

3. การจัดการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคล เช่น ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ผู้ร่วมงาน ประชาชนโดยทั่วไป ชุมชน สังคม และกลุ่มวิชาชีพต่างๆ เช่น นักบัญชี วิศวกร ความสำเร็จของการจัดการ ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มบุคคล และกลุ่มวิชาการต่างๆ

4. งานในหน้าที่ด้านการจัดการ มีลักษณะงานโดยทั่วไปที่คล้ายคลึงกันมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเหมือนกันแทบทุกองค์การ อาจแตกต่างกันในด้านปริมาณ ตามขนาดและขอบเขตขององค์การ

สรุปได้ว่า การจัดการเกิดมาจากการดำรงชีพของมนุษย์ ช่วยพัฒนาความเจริญและ อารยธรรมของมนุษย์มาเป็นเวลาช้านาน การจัดการถูกพัฒนาอย่างเป็นระบบหลังยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม ในช่วงไม่ถึงศตวรรษมีนักวิชาการด้านการจัดการจำนวนมากได้ศึกษาพัฒนาทฤษฎีหลักเกณฑ์จนเป็นศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีหลายทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคคล แต่ก็ไม่มียุทธวิธีใดที่สมบูรณ์ เพราะความพึงพอใจในงานเป็นปรากฏการณ์ทางจิต อันเกิดจากสาเหตุที่ซับซ้อน และมีองค์ประกอบหลายอย่างที่จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน ในที่นี้จะสรุปทฤษฎีความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80 อ้างในสมชาย ชัยยุทธ์. 2537 : 21-22) ได้เขียน ทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow ' General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีซึ่งมาสโลว์ กล่าวถึง สิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierachy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้มีการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์การทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3. ความต้องการทางด้านสังคม(Social or Belongings Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม

กรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นๆ และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่มีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเอง ในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำเร็จในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากจะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization or Self Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่าความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันไปและความต้องการตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นๆ

ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Theory X and Theory Y assumption)

แมคเกรเกอร์ (Mc Gregor, 1960 อ้างในธงชัย สันติวงศ์, 2519: 396) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงแห่งสถาบันเทคโนโลยี แมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) ซึ่งเป็นนักค้นคว้าทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้เขียนหนังสือชื่อ “The Human Side of Enterprise” ซึ่งได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กรไว้ในรูปแบบ Theory X และ Theory Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากคนไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับจะพยายามแนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
3. คนโดยส่วนเฉลี่ยชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่ตัวคนมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการมุ่งใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้อำนาจบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มีได้กล่าวอย่างชัดแจ้งว่าจะใช้วิธีลงโทษ หรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนมักจะทุ่มเทร่างกาย และแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

2. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน

4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ มีความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาองค์กร

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมในองค์กรจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กรจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก

เฮอริชเบิร์ก, มูสเนอร์และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman. 1595 : 157 อ้างใน เปล่งศรี อินคันทน์. 2526 : 39-40) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก หรือ Motivation – Hygiene(Maintenance) Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงานเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จ เขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

✓ 2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ซึ่งเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้อย่างน้อยต้องมีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ละมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี หรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะไม่ชอบงานขึ้นปัจจัยค่าจูนมีดังนี้

1. เงินเดือน และสวัสดิการ (Salary and Welfare) การเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากร

✓ 2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter-Personal Relations with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

✓ 8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค่าจูน ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และกล่าวว่าปัจจัยค่าจูนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค่าจูนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยค่าจูนอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้น หรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นสมมติฐานที่สำคัญของ Herzberg ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ และสุสดี รุมาคม (2521 : 342-353 อ้างในเปล่งศรี อิงคนันท์. 2526 : 42) กล่าวถึงความเกี่ยวพันระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ เฮอร์ซเบิร์ก และแมคเกรเกอร์ว่า มีลักษณะสอดคล้องสัมพันธ์กัน โดยดูที่ความต้องการระดับต่ำ ทั้งสามประเภทของทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง และความต้องการทางด้านสังคม อาจเปรียบเทียบกับปัจจัยค่าจูน ที่เรียกว่า Maintenance Factor หรือ Hygiene Factors ของเฮอร์ซเบิร์กและเทียบได้กับทฤษฎี X ของแมคเกรเกอร์ ความต้องการระดับสูง คือความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เปรียบเสมือนปัจจัยจูงใจที่เรียกว่า Motivation Factors ที่เกี่ยวกับการยกย่องนับถือ

ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน และลักษณะงาน ทฤษฎี Y ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของคนไว้ว่า คนมีความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของเขา จากความต้องการระดับสูง มีความต้องการในเรื่องความรับผิดชอบ การควบคุม และการสั่งการด้วยตนเอง และคนมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ดังนั้นความต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ และปัจจัยจูงใจของเฮิร์ชเบอร์ก จึงใช้ข้อสมมติฐานอย่างเดียวกันตามทฤษฎี Y

จากปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวความคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านที่ได้อ้างมานั้น พอสรุป และยอมรับโดยทั่วกันว่า ความต้องการหรือสิ่งจูงใจ (Needs Wants, Desires, Drives, Motives) เป็นจุดมุ่งหมายของมนุษย์ และจุดมุ่งหมาย คือ สิ่งกำหนดพฤติกรรม ดังนั้นในการบริหารงานที่ดี และมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักว่า คนมีความต้องการเป็นจุดมุ่งหมาย การที่จะให้คนทำงานด้วยความเต็มใจอย่างมีประสิทธิภาพสูงได้นั้น ต้องมีสิ่งจูงใจหรือมีสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการอันเป็นจุดมุ่งหมายได้

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประศักดิ์ นิยากร (2515 : 7 อ้างในสมชาย ชัยยุทธ์. 2537 : 29) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครู จำนวน 507 คน ผลวิจัยพบว่า

1. สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โดยส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางมีความพึงพอใจสูงเกี่ยวกับศักดิ์ศรีของอาชีพแต่มีความพึงพอใจต่ำในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการและการบังคับบัญชา

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติ ระหว่างอาจารย์ชายกับอาจารย์หญิง พบว่าต่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

3. การเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูส่วนกลางและอาจารย์วิทยาลัยครูส่วนภูมิภาค โดยทั่วไปมีสภาพความพึงพอใจในงานคล้ายคลึงมีแนวโน้มเท่าๆ กันในทุกด้าน นอกจากในเรื่องของศักดิ์ศรี อาจารย์ในส่วนภูมิภาคจะภูมิใจในศักดิ์ศรีมากกว่าอาจารย์ในส่วนกลาง

โสภณ ธนเมัย (2517 : บทคัดย่อ อ้างในเปล่งศรี อิงคนินันท์. 2526 : 46) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการมูลนิธิบูรณะชนบท แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 24 คน ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในหมู่บ้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานกลางมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในระดับค่อนข้างสูงและในการวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบกระเทือนทำให้ระดับความพึงพอใจในงานต่ำลงมีอยู่ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยเกี่ยวกับการบังคับบัญชา ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ และการบริหาร และปัจจัยเกี่ยวกับเงินเดือน และสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ได้รับ

สุดสาคร พุทธิ และคณะ (2517 : 217 อ้างในดิлик มุลวงษ์. 2536 : 16) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัดจำนวน 120 คน พบว่าขวัญ และความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัดมีได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือนที่ได้รับแต่ขึ้นอยู่กับการบริหารงานซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ขวัญ และความพึงพอใจในระดับสูง หรือต่ำ ปัจจัยดังกล่าวนี้ คือ เรื่องเกี่ยวกับการแบ่งงานในแผนกกายภาพบำบัด จำนวนผู้บังคับบัญชาสถานภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และโอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้เล่าเรียนมาในการทำงาน

จรรุวรรณ เสววรรณ (2518 : บทคัดย่อ อ้างในนิติ ดันเจริญ. 2538 : 22-23) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน และสวัสดิการ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519 : บทคัดย่ออ้างในนิติ ดันเจริญ. 2538 : 22-23) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน และวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจำนวน 163 คน พบว่าผู้บริหารระดับวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ลักษณะของงานความรับผิดชอบและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารทั้งสองระดับมีความเห็นตรงกันว่า เงินเดือนและตำแหน่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

สมจิต โยธะคง (2519 : บทคัดย่อ อ้างในสมชาย ชัยยุทธ์. 2537 : 31) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์สภาพความพึงพอใจบางประการในงานอาชีพครูเกษตรในโรงเรียนและวิทยาลัยเกษตรกรรม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 98 คน ผลการวิจัย พบว่า ครูเกษตรกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุดต่องานอาชีพของตน และจัดลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน
2. ความก้าวหน้า
3. รายได้ในอาชีพ
4. สิทธิและผลประโยชน์
5. สวัสดิการและบริการ
6. อิทธิพลของสถานที่ทำงาน
7. งานที่ร่วมรับผิดชอบ
8. การช่วยเหลือทางสังคม
9. ลักษณะงาน
10. ผู้ร่วมงาน
11. ผู้บังคับบัญชา
12. สภาพนักเรียนนักศึกษา

การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของครูเกษตร สถานภาพสมรส การศึกษา สาขาอัตราเงินเดือน ระยะเวลาการทำงานกับความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง และสำคัญทางสถิติ

นิยม ศรีวิเศษ (2521) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการจังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9 มีความรู้สึกพึงพอใจในปัจจัย ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชาสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง

เวศ ศรีละมุด (2522) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าคณะวิชาที่มีลักษณะผู้นำแบบต่างๆ ในวิทยาลัยครูภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ฐานะอาชีพและด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวในระดับสูง

2. ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

สกุล แสงแก้ว(2522 : บทคัดย่อ อ้างในสมชาย ชัยยุทธ์. 2537 : 31) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพพึงพอใจของตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงาน อยู่ในสถานีตำรวจนครบาล จำนวน 570 นาย ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพอใจในความก้าวหน้าในการทำงานระดับสูงสุด มีความพึงพอใจในชื่อเสียงของหน่วยงาน ความร่วมมือและประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง มีความพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ศักดิ์ศรีของอาชีพ และการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจในรายได้ และสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ธีรา เหมินทร์ (2524 : บทคัดย่อ อ้างในเปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 47) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 233 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

2. สาเหตุสำคัญที่ทำให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการในเรื่องที่พัก สวัสดิการในการรักษาพยาบาล และการบริหารงานในหน่วยงาน

3. พยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง อายุ ระยะเวลารับราชการ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพในการทำงาน รายได้ และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค อายุ ระยะเวลารับราชการ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนวุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ประสิทธิภาพในการทำงาน รายได้ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สุทธิชัย คมสาคร(2524: บทคัดย่อ อ้างในเปล่งศรี อิงคินันท์, 2526 : 48) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรสถานีตำรวจภูธร สังกัด กองบังคับการตำรวจภูธร 9 จำนวน 161 นาย พบว่า นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจภูธรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในหมวดลักษณะงานสูงที่สุด มีความพึงพอใจในหมวดสภาพแวดล้อมในการทำงานรองลงมา และมีความพอใจในหมวดเงินเดือน และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ต่ำที่สุด

เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การส่งแบบสอบถามและรับคืนทางไปรษณีย์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากในแง่ของปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจโดยอยู่ 3 ปัจจัย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและเงินเดือน ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน

โอรส วงษ์สิทธิ์ (2528 : บทคัดย่อ อ้างในสมชาย ชัยอุยर्थ. 2537 : 35) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยปรากฏว่าร้อยละ 58 ของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พพอใจในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และเมื่อหาความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่นๆ พบว่า ปริมาณงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ที่ได้จากงาน อุปสรรคในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยในด้านองค์การ ได้แก่ ขนาดขององค์การและการจัดการในหน่วยงาน หรือปัจจัยด้านลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และจำนวนบุตรที่มีชีวิตอยู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นัยนา ไชยยารัตน์ (2519 : บทคัดย่อ อ้างในดิลก มุลวงษ์. 2536 : 16) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย ผลการศึกษาปรากฏว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามตัวแปร อายุ ภูมิสำเนา ประสบการณ์ รายได้ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษา และสิ่งจูงใจ หรือปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการ เมื่อเรียงลำดับ 1-13 ได้แก่ ความมั่นคง และความปลอดภัยในงาน ลักษณะของงาน ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และโอกาสการหาความรู้เพิ่ม ความร่วมมือและประสานงาน ความคล่องตัวในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นๆ ระเบียบข้อบังคับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ทักษะที่ต้องงานสหกรณ์และทัศนคติต่อการเปลี่ยนงาน

ดิลก มุลวงษ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานีจำนวน 171 คน จากบริษัทที่ร่วมลงทุนจากต่างประเทศ 3 บริษัท เป็นชาย 32 คน หญิง 139 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานการผลิตดังกล่าว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พนักงานการผลิตมีความพึงพอใจในงานต่ำที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในงานสูงคือด้านได้รับการยอมรับนับถือในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับเงินเดือน

สมชาย ชัยอุยर्थ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานบริหารบุคคลใน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริหารบุคคล มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และในองค์ประกอบย่อย มีความพึงพอใจสูงสุด ในด้านการปกครองบังคับบัญชา และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนตัวแปรภูมิหลัง เช่น เพศ รายได้ต่อปี สภาพของตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พวงมาลัย พรหมไหว (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในชีวิตราชการ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ด้าน คือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากนี้ ตัวแปรเพศ ภูมิสำเนา อายุงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่วุฒิการศึกษาต่างกัน เขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

โดยสรุปดังนั้น จากงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าตัวแปรด้านภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำต่อเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงาน และความสุขในชีวิตครอบครัว มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรอิสระเข้ามาทำการศึกษากับพนักงานในบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ว่าปัจจัยใดมีผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ยังได้นำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจและปัจจัยค้ำจุนที่เป็นตัวกำหนดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เข้ามาศึกษาด้านตัวแปรตามว่าแต่ละปัจจัยมีปัจจัยใดมีส่วนสัมพันธ์มากที่สุดในการวัดระดับความพึงพอใจและปัจจัยใดมีส่วนสัมพันธ์น้อยที่สุด เพื่อหาทางเพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัดต่อไป เพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานในการเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) แบบวัดครั้งเดียว (One Shot Study) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ประกอบด้วย

ผู้บริหารระดับสูง	จำนวน	15	คน
ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง	จำนวน	49	คน
พนักงานระดับปฏิบัติการ	จำนวน	267	คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	331	คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นผู้ปฏิบัติงานในบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ซึ่งจากการส่งแบบสอบถามจำนวน 331 ฉบับไปให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเฉพาะในส่วนของแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 318 ฉบับ ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงาน บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ลำดับที่	ตำแหน่งงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ผู้บริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป)	15	12
2	ผู้บริหารระดับต้น – ผู้บริหารระดับกลาง	49	45
3	พนักงานระดับปฏิบัติการ (JOBGRADE 1 – 7)	267	261
	รวม	331	318

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด เดือนตุลาคม 2545

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงาน และความสุขในชีวิตครอบครัว เป็นคำถามแบบปลายปิดมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 รายได้ประจำเดือน ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 ภาระหนี้สิน ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 7 ระยะเวลาทำงานกับบริษัท ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

การกำหนดระยะเวลาทำงานกับบริษัท ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงกำหนดระยะเวลาทำงานกับบริษัทตามผลประโยชน์ตอบแทนของระยะเวลาการทำงานในกองทุนเงินทดแทนในส่วนของบริษัท ดังนี้

1. ตั้งแต่บรรจุ - ครบ 3 ปี ได้รับผลตอบแทนส่วนของบริษัทเข้ากองทุนทดแทน ร้อยละ 3
2. มากกว่า 3 ปี - ครบ 5 ปี ได้รับผลตอบแทนส่วนของบริษัทเข้ากองทุนทดแทน ร้อยละ 4
3. มากกว่า 5 ปี - ครบ 8 ปี ได้รับผลตอบแทนส่วนของบริษัทเข้ากองทุนทดแทน ร้อยละ 5
4. มากกว่า 8 ปีขึ้นไป ได้รับผลตอบแทนส่วนของบริษัทเข้ากองทุนทดแทน ร้อยละ 7

ดังนั้น ช่วงระยะเวลาทำงานกับบริษัทที่ใช้ในแบบสอบถามคือ

1. น้อยกว่า 3 ปี
2. 3 ปี - ครบ 5 ปี
3. มากกว่า 5 ปี - ครบ 8 ปี
4. มากกว่า 8 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 8 ระดับชั้นของพนักงาน ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 9 ความสุขในชีวิตครอบครัว ระดับการวัดข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานจากการบริหารงาน 4 M ได้แก่ ด้านคน (Men) ด้านเงิน (Money) ด้านวัสดุ (Material) และด้านการจัดการ (Management) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม 2 ระดับ คือจะใช้ลักษณะแบบสอบถามที่มีให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. อ้างใน Baron and Byrne. 1980:93-104) และประกอบด้วยลักษณะของคำถามเป็นข้อความเชิงบวก และข้อความเชิงลบ เป็นคำถามเชิงบวก 11 ข้อและเชิงลบ 4 ข้อ

ข้อความเชิงบวก ได้แก่ ข้อ 2, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15

ข้อความเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 1, 3, 4, 6

การกำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ ดังต่อไปนี้

คำตอบอุปสรรคในการทำงาน	เชิงลบ ระดับคะแนน	เชิงบวก ระดับคะแนน
ใช่	1	0
ไม่ใช่	0	1

แบ่งระดับอุปสรรคในการทำงานออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

$$\text{การคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{1 - 0}{2} = 0.5$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของอุปสรรคในการทำงานดังนี้

ระดับอุปสรรคในการทำงาน	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ไม่มี	0.00 - 0.50
มี	0.51 - 1.00

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ลักษณะของคำถามเป็น ข้อความเชิงบวกและเชิงลบ โดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว เป็นคำถามเชิงบวก 32 ข้อ และเชิงลบ 8 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจ เฉยๆ ไม่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจมาก

ข้อความเชิงบวก ได้แก่ ข้อ 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 37, 38, 39, 40

ข้อความเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 2, 8, 11, 20, 21, 25, 35, 36

การกำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	เชิงบวก ระดับคะแนน	เชิงลบ ระดับคะแนน
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ในการแบ่งระดับคะแนนของตัวแปรต่างๆ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนของเบสท์ (Best. 1977 อ้างอิง ในประภาวดี กุศลสาร : 31) ดังนี้

$$\text{การคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้อง}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้าน

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.33	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.34 - 3.67	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.68 - 5.00	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการนำไปทดสอบหาความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้องและความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้ โดย

1.1 ศึกษาลักษณะรูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา

1.2 รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.3 นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานจากการบริหารงาน 4 M ได้แก่ ด้านคน (Men) ด้านเงิน (Money) ด้านวัสดุ (Material) และด้านการจัดการ (Management) และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและค่าตอบแทน

1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ และรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำทดลอง (Try out)

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วทั้งหมดไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน คือพนักงาน บริษัท ซินคอร์ปอเรชั่น (มหาชน) จำกัด จำนวน 40 คน นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีการ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. มปป. : 114 – 117)

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum v_i}{V_t} \right)$$

เมื่อ	α	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
	k	คือ	จำนวนข้อ
	V_i	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	V_t	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการเก็บ รวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด

1.2. เมื่อได้รับการอนุมัติจากบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัดแล้ว ผู้วิจัยติดต่อประสานเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจำนวน 331 ฉบับ

1.3. ผู้วิจัยพบกลุ่มประชากร โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรช่วยกรอก และให้ส่งกลับคืนแก่ผู้วิจัยภายหลัง

1.4. ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล

1.5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน คัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ มาลงรหัสตัวเลข (code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดในการ วิจัย (Conceptual Framework) ครั้งนี้ และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research Report)

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลการศึกษา ผู้วิจัยได้จัดกระทำข้อมูลโดยการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามตามความต้องการเมื่อสมบูรณ์แล้ว

2. ผู้วิจัยทำการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้าแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ผู้วิจัยทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) แบ่งได้ดังนี้

1.1 บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1

1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ เป็นมาตราวัดแบบ Interval Scale (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 255)

$$\text{จากสูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อกำหนดให้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าความถี่ (Frequency) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เป็นการหาความถี่ของข้อมูลที่ได้จากการแจกแจง หรือจัดประเภท (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 3)

1.4 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 255)

$$\text{จากสูตร} \quad S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อกำหนดให้

S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
$n-1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติทดสอบ (Testing Statistics) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

2.1. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มโดยใช้ค่า t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เฉพาะที่เกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สูตรคำนวณมีดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 40)

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

เมื่อกำหนดให้

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน

$$\text{โดยมี df (degree of freedom) = } n_1 + n_2 - 2$$

กรณีความแปรปรวนของประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน

$$\text{โดยมี df (degree of freedom) = } \frac{\frac{[(S_1^2)^2 + (S_2^2)^2]}{n_1 + n_2}}{\frac{[(S_1^2)^2 + (S_2^2)^2]}{n_1 - 1} + \frac{[(S_2^2)^2]}{n_2 - 1}}$$

2.2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variable : One-way ANOVA) ใช้ตอบสมมติฐานข้อที่ 2 - 9 สูตรคำนวณมีดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. มปป. : 83-84)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อกำหนดให้

F	แทนค่า	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
MS _B	แทนค่า	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
MS _W	แทนค่า	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
MS _B	=	SS _B / (k-1)
MS _W	=	SS _W / (n-1)

เมื่อ	SS _B	แทนค่า	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (between group sum of squares)
	SS _W	แทนค่า	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (within group sum of squares)
	k-1	แทนค่า	degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df _B)
	n-k	แทนค่า	degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df _W)

ตาราง 2 สรุปผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน

แหล่งของการแปรผัน	ผลรวมของกำลังสอง	df	ค่าความแปรปรวน	F
ระหว่างกลุ่ม	SS _B	k - 1	MS _B	MS _B
ภายในกลุ่ม	SS _W	n - k	MS _W	MS _W
ทั้งหมด	SS _T	n - 1		

2.3. สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 13) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 10

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อกำหนดให้

r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

การแปลความหมาย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) (บุญธรรม กิจปรีชาบริสุทธิ์. 2543 : 348) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) มีค่า $-1 \leq r_{xy} \leq 1$

ค่า r_{xy} เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r_{xy} เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r_{xy} มีค่าเท่ากับ 0 หรือไม่มีความสำคัญ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเป็นเส้นตรง

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) ในกรณีที่มีนัยสำคัญ โดยไม่สนใจเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (บุญธรรม กิจปรีชาบริสุทธิ์. 2543 : 349) ดังนี้

ค่า r_{xy} มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r_{xy} มีค่าระหว่าง 0.30 - 0.70 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่า r_{xy} มีค่าน้อยกว่า 0.30 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ผู้วิจัยแบ่งการวิจัยออกเป็น 5 ตอน ซึ่งขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - Distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านภูมิหลังของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด นำเสนอในรูปแบบของความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อการบริหารงาน 4 M ของบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ใน 4 ด้าน คือด้านคน (Men) ด้านเงิน (Money) ด้านวัสดุ (Material) และด้านการจัดการ (Management)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ใน 11 ด้าน ดังนี้คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและค่าตอบแทน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด โดยจำแนกความแตกต่างตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงาน และความสุขในชีวิตครอบครัว

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านภูมิหลังของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านภูมิหลังของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงาน และความสุขในชีวิตครอบครัว นำเสนอในรูปของความถี่และร้อยละ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงาน และความสุขในชีวิตครอบครัว

ภูมิหลังของพนักงาน	จำนวนคน (n)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	176	55.30
หญิง	142	44.70
รวม	318	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	23	7.20
26 - 35 ปี	170	53.50
36 - 45 ปี	99	31.10
ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	26	8.20
รวม	318	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	153	48.10
สมรสอยู่ด้วยกัน	153	48.10
สมรสแยกกันอยู่	9	2.80
หม้าย หรือ หย่าร้าง	3	9.00
รวม	318	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ภูมิหลังของพนักงาน	จำนวนคน (ก)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	128	40.30
ปริญญาตรี	161	50.60
สูงกว่าปริญญาตรี	29	9.10
รวม	318	100.00
5. รายได้ประจำต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	87	27.40
10,001 – 20,000 บาท	128	40.30
20,001 – 30,000 บาท	50	15.70
30,001 – 40,000 บาท	25	7.90
40,001 – 50,000 บาท	6	1.90
ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	22	6.90
รวม	318	100.00
6. ภาระหนี้สิน		
ไม่มี	120	37.70
วงเงินไม่เกิน 10,000 บาท	21	6.60
วงเงิน 10,001 – 50,000 บาท	59	18.60
วงเงิน 50,001 – 100,000 บาท	21	6.60
วงเงิน 100,001 – 500,000 บาท	39	12.30
ตั้งแต่ 500,001 บาทขึ้นไป	58	18.20
รวม	318	100.00
7. ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท		
น้อยกว่า 3 ปี	72	22.60
3 ปี – ครบ 5 ปี	50	15.70
มากกว่า 5 ปี – ครบ 8 ปี	66	20.80
มากกว่า 8 ปีขึ้นไป	130	40.90
รวม	318	100.00
8. ระดับชั้นของพนักงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ (JOB GRADE 1-5)	161	50.60
พนักงานระดับต้น (JOB GRADE 6-7)	100	31.40
ผู้บริหารระดับต้น - ผู้บริหารระดับกลาง	45	14.20
ตั้งแต่ผู้อำนวยการขึ้นไป	12	3.80
รวม	318	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ภูมิหลังของพนักงาน	จำนวนคน (n)	ร้อยละ
9. ความสุขในชีวิตครอบครัว		
มีความสุขมาก	87	27.40
มีความสุขพอสมควร	219	68.90
ไม่ค่อยมีความสุข	9	2.80
ไม่มีความสุขเลย	3	0.90
รวม	318	100.00

จากตาราง แสดงผลว่า

ด้านเพศ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงดังนี้ เพศชาย 176 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 เพศหญิง 142 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70

ด้านอายุ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่อายุ 26 – 35 ปีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงคือ 36 – 45 ปีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไปจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานส่วนใหญ่สมรสอยู่ด้วยกันจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงคือ โสดจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 สมรสแยกกันอยู่จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และหม้ายหรือหย่าร้างจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงคือ ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

ด้านรายได้ประจำต่อเดือน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ประจำต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 20,001 – 30,000 บาทจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 30,001 – 40,000 บาทจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และ 40,001 – 50,000 บาทจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

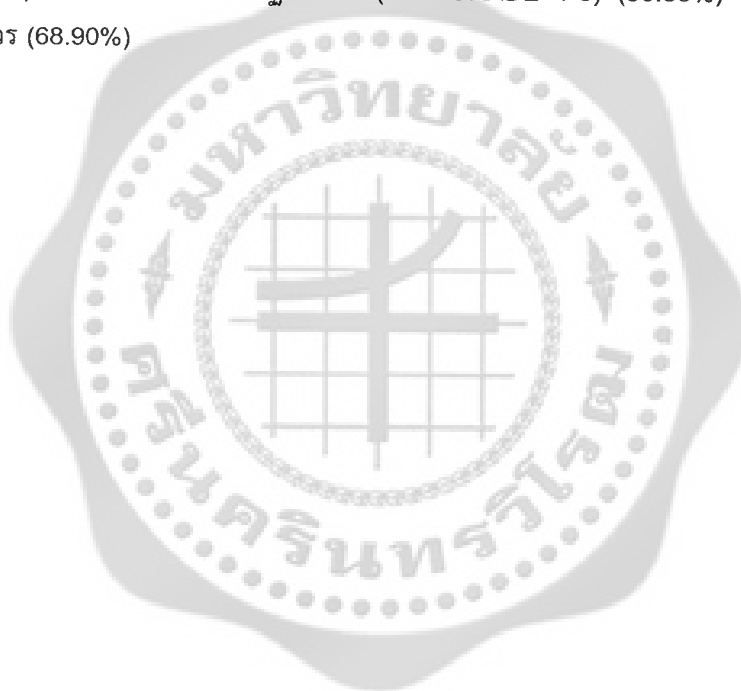
ด้านภาระหนี้สิน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีภาระหนี้สินจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงคือ วงเงิน 10,001 – 50,000 บาทจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 วงเงินตั้งแต่ 500,001 บาทขึ้นไปจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 วงเงิน 100,001 – 500,000 บาทจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และวงเงินไม่เกิน 10,000 บาทกับวงเงิน 50,001 – 100,000 บาทมีจำนวนคนเท่ากันคือจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ทำงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไปจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงคือน้อยกว่า 3 ปีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 มากกว่า 5 ปี – ครบ 8 ปีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และ 3 ปี – ครบ 5 ปีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 ตามลำดับ

ด้านระดับชั้นของพนักงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการ (JOB GRADE 1-5) จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงพนักงานระดับต้น (JOB GRADE 6-7) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 ผู้บริหารระดับต้น - ผู้บริหารระดับกลางจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไปจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ด้านความสุขในชีวิตครอบครัว พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความสุขพอสมควรจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 68.90 รองลงคือ มีความสุขมากจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 ไม่ค่อยมีความสุขจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และไม่มีความสุขเลยจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

นอกจากนี้แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (55.30%) อายุระหว่าง 26 – 35 ปี (53.50%) เป็นโสด (48.10%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (50.60%) มีรายได้ประจำต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท (40.30%) ไม่มีภาระหนี้สิน (37.70%) ระยะเวลาทำงานกับบริษัทมากกว่า 8 ปีขึ้นไป (40.90%) เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (JOB GRADE 1-5) (50.60%) และมีความสุขในชีวิตครอบครัวพอสมควร (68.90%)



ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อการบริหารงาน 4 M ของบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ใน 4 ด้าน คือด้านคน (Men) ด้านเงิน (Money) ด้านวัสดุ (Material) และด้านการจัดการ (Management) นำเสนอในรูปจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดในตาราง 4 ถึงตาราง 8

ตาราง 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและรายด้าน

อุปสรรคในการปฏิบัติงาน					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
รายด้าน	มีอุปสรรค		ไม่มีอุปสรรค		x̄	S.D.	ระดับอุปสรรค
	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ			
1. ด้านคน (Men)	237	18.64	1,035	81.36	0.19	0.25	ไม่มี
2. ด้านเงิน (Money)	545	42.85	727	57.15	0.43	0.27	ไม่มี
3. ด้านวัสดุ (Material)	214	22.43	740	77.57	0.22	0.29	ไม่มี
4. ด้านการจัดการ (Management)	508	39.94	764	60.06	0.40	0.36	ไม่มี
รวม	1,504	31.53	3,266	68.47	0.31	0.19	ไม่มี

จากตารางที่ 4 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีระดับอุปสรรคน้อยค่อนข้างไปทางมาก คือด้านเงิน (Money) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43) รองลงมา คือด้านการจัดการ (Management) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40) ส่วนด้านที่พนักงานมีอุปสรรคน้อยค่อนข้างไปทางน้อย คือด้านคน (Men) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน สามารถสรุปอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ได้ ดังรายละเอียดในตาราง 5 ถึง ตาราง 8

1. ด้านคน (Men) ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ พนักงานด้านคน (Men) โดยรวมและรายข้อ

อุปสรรคในการปฏิบัติงาน					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
รายข้อ	มีอุปสรรค		ไม่มีอุปสรรค		— x	S.D.	ระดับ อุปสรรค
	จำนวน คน	ร้อยละ	จำนวน คน	ร้อยละ			
1. บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกว่าผู้ บังคับบัญชาไม่ช่วยแก้ ปัญหาให้ท่านได้	87	27.36	231	72.64	0.27	0.45	ไม่มี
2. เพื่อนร่วมงานไม่มีส่วนช่วย เหลือในงานของท่าน	27	8.49	291	91.51	0.08	0.28	ไม่มี
3. ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชา ประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้วยความลำเอียง	68	21.38	250	78.62	0.21	0.41	ไม่มี
4. ท่านรู้สึกว่าท่านไม่สามารถ สื่อสารให้คนอื่นเข้าใจได้ ง่ายๆ	55	17.30	263	82.70	0.17	0.38	ไม่มี
รวม	237	18.64	1,035	81.36	0.19	0.25	ไม่มี

จากตารางที่ 5 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ไม่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้าน คน (Men) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคและ มีค่าเฉลี่ยต่ำมาก คือ เพื่อนร่วมงานไม่มีส่วนช่วยเหลืองานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.08) รองลงมาคือ ท่าน รู้สึกว่าท่านไม่สามารถสื่อสารให้คนอื่นเข้าใจได้ง่ายๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17)

2. ด้านเงิน (Money) ดังรายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ พนักงานด้านเงิน (Money) โดยรวมและรายข้อ

รายชื่อ	อุปสรรคในการปฏิบัติงาน				จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
	มีอุปสรรค		ไม่มีอุปสรรค		— x	S.D.	ระดับ อุปสรรค
	จำนวน คน	ร้อยละ	จำนวน คน	ร้อยละ			
5. บริษัทมีฐานะทางการเงินที่ไม่มั่นคง	20	6.29	298	93.71	0.06	0.24	ไม่มี
6. ท่านรู้สึกว่าการเงินส่วนใหญ่มีสภาพคล่องทางการเงินน้อย	221	69.20	97	30.80	0.69	0.46	มี
7. บริษัทมีการจัดสรรการใช้เงินที่ไม่เหมาะสม	150	47.17	168	52.83	0.47	0.50	ไม่มี
8. ท่านมีสภาพคล่องทางการเงินน้อย	154	48.43	164	51.57	0.48	0.50	ไม่มี
รวม	545	42.85	727	57.15	0.43	0.27	ไม่มี

จากตารางที่ 6 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ไม่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเงิน (Money) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่พนักงานมีอุปสรรค คือ ท่านรู้สึกว่าการเงินส่วนใหญ่มีสภาพคล่องทางการเงินน้อย (ค่าเฉลี่ย 0.69) ส่วนข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคแต่มีค่าเฉลี่ยสูงเกือบเป็นอุปสรรค คือ ท่านมีสภาพคล่องทางการเงินน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48) รองลงมาคือ บริษัทมีการจัดสรรการใช้เงินที่ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47) และข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคและมีค่าเฉลี่ยต่ำมาก คือ บริษัทมีฐานะทางการเงินที่ไม่มั่นคง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.06)

3. ด้านวัสดุ (Material) ดังรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านวัสดุ (Material) โดยรวมและรายข้อ

อุปสรรคในการปฏิบัติงาน					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
รายข้อ	มีอุปสรรค		ไม่มีอุปสรรค		— x	S.D.	ระดับ อุปสรรค
	จำนวน คน	ร้อยละ	จำนวน คน	ร้อยละ			
9. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอเหมาะสมต่อความต้องการ	99	31.13	219	68.87	0.31	0.46	ไม่มี
10. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ไม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของท่าน	44	13.84	274	86.16	0.14	0.35	ไม่มี
11. บรรยากาศในการทำงานไม่เหมาะสมที่จะช่วยส่งเสริมการทำงาน	71	22.33	247	77.67	0.22	0.42	ไม่มี
รวม	214	22.43	740	77.57	0.22	0.50	ไม่มี

จากตารางที่ 7 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ไม่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านวัสดุ (Material) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคและมีค่าเฉลี่ยต่ำมาก คือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ไม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14) รองลงมา คือ บรรยากาศในการทำงานไม่เหมาะสมที่จะช่วยส่งเสริมการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 0.22)

4. ด้านการจัดการ (Management) ดังรายละเอียดในตาราง 8

ตาราง 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการจัดการ (Management) โดยรวมและรายข้อ

อุปสรรคในการปฏิบัติงาน					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
รายข้อ	มีอุปสรรค		ไม่มีอุปสรรค		— x	S.D.	ระดับ อุปสรรค
	จำนวน คน	ร้อยละ	จำนวน คน	ร้อยละ			
12. นโยบายของบริษัทไม่ชัดเจน	151	47.48	167	52.52	0.47	0.50	ไม่มี
13. ผู้บริหารมีการแก้ไขปัญหาล่าช้า	144	45.28	174	54.72	0.45	0.50	ไม่มี
14. ไม่มีการกำหนดมาตรฐานการจัดการในองค์กรให้เป็นระบบ	125	39.31	193	60.69	0.39	0.49	ไม่มี
15. การประเมินผลไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมการทำงานของพนักงาน	88	27.67	230	72.33	0.28	0.45	ไม่มี
รวม	508	39.94	764	60.06	0.40	0.36	ไม่มี

จากตารางที่ 8 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ไม่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการจัดการ (Management) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคแต่มีค่าเฉลี่ยสูงเกือบเป็นอุปสรรค คือ นโยบายของบริษัทไม่ความชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47) รองลงมาคือ ผู้บริหารมีการแก้ไขปัญหาล่าช้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45) ส่วนข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคและมีค่าเฉลี่ยต่ำมาก คือ การประเมินผลไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28) รองลงมา คือ ไม่มีการกำหนดมาตรฐานการจัดการในองค์กรอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ใน 11 ด้าน ดังนี้คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและค่าตอบแทน นำเสนอในรูปจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดในตาราง 9 ถึง ตาราง 20

ตาราง 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและรายด้าน และลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)			
	x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับความพึงพอใจ 1 น้อยที่สุด 10 มากที่สุด
1. ด้านลักษณะงาน	3.64	0.44	ปานกลาง	6
2. ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน	3.74	0.41	มาก	8
3. ด้านนโยบายการบริหารงาน	3.13	0.52	ปานกลาง	3
4. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.04	0.52	มาก	10
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.12	0.62	ปานกลาง	2
6. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.64	0.41	ปานกลาง	6
7. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.65	0.51	ปานกลาง	7
8. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.79	0.68	มาก	9
9. ด้านสภาพการทำงาน	3.55	0.76	ปานกลาง	5
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.31	0.46	ปานกลาง	4
11. ด้านค่าตอบแทน	3.06	0.78	ปานกลาง	1
รวม	3.52	0.33	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) รองลงมา คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก คือด้านผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่มีระดับเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าพนักงานพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) รองลงมา คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือเท่ากับด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และอันดับสุดท้ายหรือพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน สามารถสรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัดได้ ดังรายละเอียดในตาราง 10 ถึง ตาราง 20



1. ด้านลักษณะงาน ดังรายละเอียดในตาราง 10

ตาราง 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
รายข้อ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	— x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ความรู้สึกโดยรวมต่องานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	26 (8.18)	224 (70.44)	56 (17.61)	12 (3.77)	0 (0)	3.83	0.62	มาก
2. การที่ท่านได้ทำงานตามวิธีการของตนเอง	6 (1.89)	87 (27.36)	196 (61.63)	29 (9.12)	0 (0)	3.22	0.63	ปานกลาง
3. การใช้ความรู้ความสามารถของท่านกับลักษณะงานที่ท่านทำอยู่	43 (13.52)	213 (66.98)	45 (14.15)	14 (4.40)	3 (0.95)	3.88	0.72	มาก
4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	17 (5.35)	203 (63.84)	66 (20.75)	25 (7.86)	7 (2.20)	3.62	0.80	ปานกลาง
รวม	92 (7.23)	727 (57.15)	363 (28.54)	80 (6.29)	10 (0.79)	3.64	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ การใช้ความรู้ความสามารถของท่านกับลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ ความรู้สึกโดยรวมต่องานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางมาก คือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62)

2. ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดในตาราง 11

ตาราง 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
รายข้อ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	— x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
5. การที่ท่านต้องตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง	33 (10.38)	238 (74.84)	35 (11.01)	10 (3.14)	2 (0.63)	3.91	0.62	มาก
6. ความรับผิดชอบที่บริษัทมอบหมายให้ท่านตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่	28 (8.80)	219 (68.87)	53 (16.67)	13 (4.09)	5 (1.57)	3.79	0.72	มาก
7. การทำงานโดยเรียงลำดับความสำคัญของงานก่อนและหลังด้วยตัวท่านเอง	45 (14.15)	216 (67.93)	45 (14.15)	12 (3.77)	0 (0)	3.92	0.66	มาก
8. การที่ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนงานที่ปฏิบัติอยู่	19 (5.97)	112 (35.22)	155 (48.74)	24 (7.55)	8 (2.52)	3.35	0.81	ปานกลาง
รวม	125 (9.83)	785 (61.71)	288 (22.64)	59 (4.64)	15 (1.18)	3.74	0.41	มาก

จากตารางที่ 11 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ การทำงานโดยเรียงลำดับความสำคัญของงานก่อนและหลังด้วยตัวของท่านเอง (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ การที่ท่านต้องตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.91) และความรับผิดชอบที่บริษัทมอบหมายให้ท่านตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ การที่ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35)

3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน ดังรายละเอียดในตาราง 12

ตาราง 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	— x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
รายข้อ	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
9. ความชัดเจนของนโยบายบริษัท	18 (5.66)	119 (37.42)	95 (29.87)	79 (24.84)	7 (2.20)	3.20	0.95	ปานกลาง
10. ความสะดวกและรวดเร็วในการหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ในบริษัท	21 (6.60)	111 (34.91)	100 (31.45)	81 (25.47)	5 (1.57)	3.20	0.95	ปานกลาง
11. การให้รางวัลโดยขึ้นกับผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์เท่านั้น	18 (5.66)	68 (21.38)	140 (44.03)	87 (27.36)	5 (1.57)	3.02	0.88	ปานกลาง
12. ความยุติธรรมของหลักเกณฑ์ในการประเมินผลปฏิบัติงานของบริษัท	13 (4.09)	89 (27.99)	146 (45.91)	57 (17.92)	13 (4.09)	3.10	0.88	ปานกลาง
รวม	70 (5.50)	387 (30.43)	481 (37.81)	304 (23.90)	30 (2.36)	3.13	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ความชัดเจนของนโยบายบริษัทและความสะดวกและรวดเร็วในการหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ในบริษัทที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.20) รองลงมา คือ ความยุติธรรมของหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการให้รางวัลโดยขึ้นกับผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์เท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) ตามลำดับ

4. ด้านความสำเร็จในการทำงาน ดังรายละเอียดในตาราง 13

ตาราง 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
	พึงพอใจ มาก	พึง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจมาก	— x	S.D.	ระดับ ความ พึงพ พอใจ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
13. การทำงานที่บรรลุเป้าหมายจากการทำงานของท่านเอง	70 (22.01)	208 (65.41)	28 (8.81)	12 (3.77)	0 (0)	4.06	0.68	มาก
14. การนำเทคนิคและความรู้ที่ท่านมีอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหา	68 (21.38)	210 (66.04)	36 (11.32)	4 (1.26)	0 (0)	4.08	0.61	มาก
15. ความภูมิใจในผลงานที่ผ่านมาของท่าน	57 (17.92)	191 (60.06)	64 (20.13)	4 (1.26)	2 (0.63)	3.93	0.70	มาก
16. ความสำเร็จของท่านจากความพยายามในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่ได้รับมอบหมาย	70 (22.01)	210 (66.04)	32 (10.06)	6 (1.89)	0 (0)	4.08	0.63	มาก
รวม	265 (20.83)	819 (64.39)	160 (12.58)	26 (2.04)	2 (0.16)	4.04	0.52	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ ความสำเร็จของท่านจากความพยายามในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา คือ การนำเทคนิคและความรู้ที่ท่านมีอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.08) การทำงานที่บรรลุเป้าหมายจากการทำงานของท่านเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และความภูมิใจในผลงานที่ผ่านมาของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ตามลำดับ

5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ดังรายละเอียดในตาราง 14

ตาราง 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
	พึงพอใจ มาก	พึง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจมาก	— x	S.D.	ระดับ ความ พึงพ อ ใจ
รายข้อ	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
17. โอกาสในการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองที่ท่านได้รับ	19 (5.97)	141 (44.34)	78 (24.53)	76 (23.90)	4 (1.26)	3.30	0.94	ปาน กลาง
18. การเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถของท่าน	14 (4.40)	92 (28.93)	110 (34.59)	83 (26.10)	19 (5.97)	3.00	0.98	ปาน กลาง
19. ความชัดเจนในการบอกกล่าวของบริษัทถึงความก้าวหน้าของอาชีพในอนาคต	14 (4.40)	77 (24.21)	124 (38.99)	82 (25.79)	21 (6.61)	2.94	0.97	ปาน กลาง
20. การเปิดโอกาสของบริษัทที่จะให้ท่านแสดงความคิดริเริ่มและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่	14 (4.40)	100 (31.45)	161 (50.63)	41 (12.89)	2 (0.63)	3.2 6	0.7 6	ปาน กลาง
รวม	61 (4.80)	410 (32.22)	473 (37.19)	282 (22.17)	46 (3.62)	3.12	0.62	ปาน กลาง

จากตารางที่ 14 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ โอกาสในการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองที่ท่านได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.30) รองลงมา คือ การเปิดโอกาสของบริษัทที่จะให้ท่านแสดงความคิดริเริ่มและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.26) การเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และความชัดเจนในการบอกกล่าวของบริษัทถึงความก้าวหน้าของอาชีพในอนาคต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94) ตามลำดับ

6. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ดังรายละเอียดในตาราง 15

ตาราง 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
รายข้อ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	— x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
21. การที่ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของท่าน	8 (2.52)	86 (27.04)	193 (60.69)	27 (8.49)	4 (1.26)	3.21	0.68	ปานกลาง
22. การยอมรับในข้อเสนอหรือความคิดเห็นของท่านจากบุคคลในหน่วยงาน	11 (3.46)	188 (59.12)	104 (32.70)	11 (3.46)	4 (1.26)	3.60	0.67	ปานกลาง
23. ความไว้วางใจที่ได้รับจากการให้ทำงานที่สำคัญ	45 (14.15)	201 (63.21)	64 (20.12)	6 (1.89)	2 (0.63)	3.88	0.68	มาก
24. ความรู้สึกมีเกียรติและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้	51 (16.04)	176 (55.34)	85 (26.73)	6 (1.89)	0 (0)	3.86	0.70	มาก
รวม	115 (9.04)	651 (51.18)	446 (35.06)	50 (3.93)	10 (0.79)	3.64	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ ความไว้วางใจที่ได้รับจากการให้ทำงานที่สำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ ความรู้สึกมีเกียรติและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางมาก คือ การยอมรับในข้อเสนอหรือความคิดเห็นของท่านจากบุคคลในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60)

7. ด้านผู้บังคับบัญชา ดังรายละเอียดในตาราง 16

ตาราง 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	— x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
25. ความมีอิสระในการทำงานและไม่ถูกติดตามอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา	11 (3.46)	77 (24.21)	177 (55.66)	48 (15.10)	5 (1.57)	3.13	0.76	ปานกลาง
26. การได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาต่างๆ	42 (13.21)	193 (60.69)	59 (18.55)	21 (6.61)	3 (0.94)	3.79	0.79	มาก
27. ความรู้ ความสามารถในการทำงานของ ผู้บังคับบัญชา	49 (15.41)	186 (58.49)	71 (22.33)	12 (3.77)	0 (0)	3.86	0.71	มาก
28. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	64 (20.13)	161 (50.63)	75 (23.58)	16 (5.03)	2 (0.63)	3.85	0.82	มาก
รวม	166 (13.05)	617 (48.50)	382 (30.03)	97 (7.63)	10 (0.79)	3.65	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ ความรู้ ความสามารถในการทำงานของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา คือ มนุษย์สัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.85) และการได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ความมีอิสระในการทำงานและไม่ถูกติดตามอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13)

8. ด้านเพื่อนร่วมงาน ดังรายละเอียดในตาราง 17

ตาราง 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	— x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
รายข้อ	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
29. ความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน	34 (10.69)	187 (58.81)	74 (23.27)	14 (4.40)	9 (2.83)	3.70	0.83	มาก
30. สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน	29 (9.12)	203 (63.84)	76 (23.90)	7 (2.20)	3 (0.94)	3.78	0.68	มาก
31. ความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานลุล่วงไปได้ด้วยดี	50 (15.72)	199 (62.58)	54 (16.98)	12 (3.78)	3 (0.94)	3.88	0.74	มาก
รวม	113 (11.85)	589 (61.74)	204 (21.38)	33 (3.46)	15 (1.57)	3.79	0.68	มาก

จากตารางที่ 17 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานลุล่วงไปได้ด้วยดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) ตามลำดับ

9. ด้านสภาพการทำงาน ดังรายละเอียดในตาราง 18

ตาราง 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
รายข้อ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	— x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
32. ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน	19 (5.97)	187 (58.81)	57 (17.92)	51 (16.04)	4 (1.26)	3.52	0.88	ปานกลาง
33. ความเหมาะสมของบรรยากาศและลักษณะแวดล้อมต่อการทำงาน	22 (6.92)	178 (55.97)	83 (26.10)	31 (9.75)	4 (1.26)	3.58	0.81	ปานกลาง
รวม	41 (6.45)	365 (57.39)	140 (22.01)	82 (12.89)	8 (1.26)	3.55	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างน้อยไปทางมาก คือ ความเหมาะสมของบรรยากาศและลักษณะแวดล้อมต่อการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา คือ ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ดังรายละเอียดในตาราง 19

ตาราง 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
รายข้อ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	— x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
34. ความมั่นคงในอาชีพของงานที่ปฏิบัติอยู่	30 (9.43)	162 (50.94)	95 (29.88)	27 (8.49)	4 (1.26)	3.59	0.82	ปานกลาง
35. ความรู้สึกของท่านจากการที่อาจถูกโยกย้ายโดยสามารถปฏิเสธได้	32 (10.06)	107 (33.65)	150 (47.17)	28 (8.81)	1 (0.31)	3.44	0.80	ปานกลาง
36. ความต้องการที่จะไม่เปลี่ยนงานไปทำงานที่อื่น โดยทำงานที่นี้ตลอด	11 (3.46)	45 (14.15)	182 (57.23)	61 (19.18)	19 (5.98)	2.90	0.84	ปานกลาง
รวม	73 (7.65)	314 (32.91)	427 (44.76)	116 (12.16)	24 (2.52)	3.31	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางมาก คือ ความมั่นคงในอาชีพของงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา คือ ความรู้สึกของท่านจากการที่อาจถูกโยกย้าย โดยสามารถปฏิเสธได้ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางน้อย คือ ความต้องการที่จะไม่เปลี่ยนงานไปทำงานที่อื่น โดยทำงานที่นี้ตลอด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90)

11. ด้านค่าตอบแทน ดังรายละเอียดในตาราง 20

ตาราง 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าตอบแทน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนพนักงาน (n = 318 คน)		
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	— x	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
รายข้อ	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
37. การได้ปรับขึ้นเงินเดือนของท่าน	22 (6.92)	85 (26.73)	101 (31.76)	95 (29.87)	15 (4.72)	3.01	1.02	ปานกลาง
38. การได้รับประโยชน์จากสวัสดิการต่างๆ ของบริษัท เช่น สิทธิการใช้วันลา ค่ารักษาพยาบาล และเงินช่วยเหลืออื่นๆ	25 (7.86)	157 (49.37)	79 (24.84)	48 (15.10)	9 (2.83)	3.44	0.94	ปานกลาง
39. ความเพียงพอของเงินเดือนและเงินพิเศษต่างๆ ที่ท่านได้รับจากบริษัทเมื่อเทียบกับรายจ่ายที่จำเป็น	9 (2.83)	89 (27.99)	106 (33.33)	99 (31.13)	15 (4.72)	2.93	0.94	ปานกลาง
40. ความพอใจในเงินเดือนประจำที่ได้รับในปัจจุบัน	7 (2.20)	87 (27.36)	95 (29.87)	114 (35.85)	15 (4.72)	2.86	0.95	ปานกลาง
รวม	63 (4.95)	418 (32.86)	381 (29.95)	356 (27.99)	54 (4.25)	3.01	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 แสดงว่าพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างมาก คือ การได้รับประโยชน์จากสวัสดิการต่างๆ ของบริษัท เช่น สิทธิการใช้วันลา ค่ารักษาพยาบาล และเงินช่วยเหลืออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางน้อย คือ ความพอใจในเงินเดือนประจำที่ได้รับในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) รองลงมา คือ ความเพียงพอของเงินเดือนและเงินพิเศษต่างๆ ที่ท่านได้รับจากบริษัทเมื่อเทียบกับรายจ่ายที่จำเป็น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปรด้าน ภูมิหลัง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด โดยจำแนกความแตกต่างตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงาน และความสุขในชีวิตครอบครัว

มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องระดับของความพึงพอใจหรือไม่ ดังรายละเอียดในตาราง 21 ถึง ตาราง 36

4.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามเพศของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ				t-test for Equality of Means	
	ชาย (n = 176)		หญิง (n = 142)		t	Sig. (2-tail)
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.53	0.35	3.50	0.30	0.87	0.39

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่าพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าเพศหญิงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กล่าวคือ พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามอายุของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.79	0.60	5.70	0.001*
	ภายในกลุ่ม	314	32.92	0.11		

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ดังรายละเอียดในตารางที่ 23

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดย
จำแนกตามอายุของพนักงาน

อายุ	$\bar{x}$	1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี $\bar{x} = 3.63$	2. 26 – 35 ปี $\bar{x} = 3.51$	3. 36 – 45 ปี $\bar{x} = 3.45$	4. ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป $\bar{x} = 3.72$
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.63	-	0.075	0.017*	0.363
2. 26 – 35 ปี	3.51		-	0.206	0.002*
3. 36 – 45 ปี	3.45			-	0.000*
4. ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	3.72				-

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 พบว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปีและ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และ 36 – 45 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 36 – 45 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63)

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.04	0.35	3.25	0.022*
	ภายในกลุ่ม	314	33.67	0.11		

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ดังรายละเอียดในตารางที่ 25

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดย
จำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงาน

สถานภาพสมรส	$\bar{x}$	1. โสด $\bar{x} = 3.51$	2. สมรสอยู่ ด้วยกัน $\bar{x} = 3.54$	3. สมรส แยกกันอยู่ $\bar{x} = 3.43$	4. หม้าย หรือหย่าร้าง $\bar{x} = 2.97$
1. โสด	3.51	-	0.459	0.461	0.005*
2. สมรสอยู่ด้วยกัน	3.54		-	0.325	0.003*
3. สมรสแยกกันอยู่	3.43			-	0.037*
4. หม้ายหรือหย่าร้าง	2.97				-

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 พบว่าพนักงานที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่เป็นโสด สมรสอยู่ด้วยกัน และสมรสแยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือพนักงานที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่เป็นโสด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) สมรสอยู่ด้วยกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) และสมรสแยกกันอยู่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43)

4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.00	0.50	4.67	0.010*
	ภายในกลุ่ม	315	33.71	0.11		

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ดังรายละเอียดในตารางที่ 27

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	1. ต่ำกว่า ปริญญาตรี $\bar{x} = 3.58$	2. ปริญญาตรี $\bar{x} = 3.46$	3. สูงกว่า ปริญญาตรี $\bar{x} = 3.50$
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.58	-	0.002*	0.243
2. ปริญญาตรี	3.46		-	0.551
3. สูงกว่าปริญญาตรี	3.50			-

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46)

4.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 พนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ประจำต่อเดือนของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	2.41	0.48	4.65	0.000*
	ภายในกลุ่ม	312	32.30	0.10		

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ดังรายละเอียดในตารางที่ 29

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดย
จำแนกตามรายได้ประจำเดือนของพนักงาน

รายได้ประจำ ต่อเดือน	$\bar{x}$	1. ต่ำ กว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท $\bar{x}=3.62$	2. 10,001 – 20,000 บาท $\bar{x}=3.45$	3. 20,001 – 30,000 บาท $\bar{x}=3.44$	4. 30,001 – 40,000 บาท $\bar{x}=3.55$	5. 40,001 – 50,000 บาท $\bar{x}=3.34$	6. ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป $\bar{x}=3.67$
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.62	-	0.000*	0.002*	0.369	0.047*	0.487
2. 10,001 – 20,000 บาท	3.45		-	0.846	0.161	0.428	0.004*
3. 20,001 – 30,000 บาท	3.44			-	0.167	0.489	0.006*
4. 30,001 – 40,000 บาท	3.55				-	0.161	0.206
5. 40,001 – 50,000 บาท	3.34					-	0.029*
6. ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	3.67						-

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 พบว่าพนักงานที่มีรายได้ประจำเดือนตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ประจำเดือน 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 40,001 – 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ประจำเดือนตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ประจำเดือน 10,001 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) 20,001 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และ 40,001 – 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) ส่วนพนักงานที่มีรายได้ประจำเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ประจำเดือน 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 40,001 – 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ประจำเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ประจำเดือน 10,001 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) 20,001 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และ 40,001 – 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34)

4.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 พนักงานที่มีภาระหนี้สินต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามภาระหนี้สินของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	2.93	0.59	5.76	0.000*
	ภายในกลุ่ม	312	31.78	0.10		

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 แสดงว่าพนักงานที่มีภาระหนี้สินแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีภาระหนี้สินแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน รายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ดังรายละเอียดในตารางที่ 31

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดย
จำแนกตามภาระหนี้สินของพนักงาน

ภาระหนี้สิน	x	1. ไม่มี	2. ไม่เกิน 10,000 บาท	3. 10,001 – 50,000 บาท	4. 50,001 – 100,000 บาท	5. 100,001 – 500,000 บาท	6. ตั้งแต่ 500,001 บาทขึ้นไป
		$\bar{x} = 3.57$	$\bar{x} = 3.44$	$\bar{x} = 3.63$	$\bar{x} = 3.51$	$\bar{x} = 3.49$	$\bar{x} = 3.34$
1. ไม่มี	3.57	-	0.990	0.208	0.494	0.173	0.000*
2. ไม่เกิน 10,000 บาท	3.44		-	0.200	0.458	0.606	0.235
3. 10,001 – 50,000 บาท	3.63			-	0.155	0.029*	0.000*
4. 50,001 – 100,000 บาท	3.51				-	0.740	0.037*
5. 100,001 – 500,000 บาท	3.49					-	0.033*
6. ตั้งแต่ 500,001 บาทขึ้นไป	3.34						-

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 พบว่าพนักงานที่มีภาระหนี้สินตั้งแต่ 500,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่ไม่มีภาระหนี้สิน มีภาระหนี้สินวงเงินไม่เกิน 10,001 – 50,000 บาท 50,001 – 100,000 บาท และ 100,001 – 500,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีภาระหนี้สินตั้งแต่ 500,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีภาระหนี้สินวงเงินไม่เกิน 10,001 – 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) 50,001 – 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และ 100,001 – 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) ส่วนพนักงานที่มีภาระหนี้สินวงเงินไม่เกิน 10,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีภาระหนี้สินวงเงินไม่เกิน 100,001 – 500,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีภาระหนี้สิน 10,001 – 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีภาระหนี้สินวงเงิน 100,001 – 500,000 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49)

4.7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาทำงานกับบริษัทของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.61	0.20	1.86	0.136
	ภายในกลุ่ม	314	34.10	0.11		

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.8 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 พนักงานที่ระดับชั้นของพนักงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามระดับชั้นของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.36	0.45	4.27	0.006*
	ภายในกลุ่ม	314	33.35	0.11		

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับชั้นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับชั้นแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ดังรายละเอียดในตารางที่ 34

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดย
จำแนกตามระดับชั้นของพนักงาน

ระดับชั้น	$\bar{x}$	1. พนักงาน ระดับปฏิบัติ การ (JOBGRADE 1-5) $\bar{x} = 3.55$	2. พนักงาน ระดับต้น (JOBGRADE 6-7) $\bar{x} = 3.42$	3. ผู้บริหาร ระดับต้น - ระดับกลาง $\bar{x} = 3.58$	4. ตั้งแต่ผู้ อำนวยการ ขึ้นไป $\bar{x} = 3.63$
1. พนักงานระดับปฏิบัติการ (JOBGRADE 1-5)	3.55	-	0.003*	0.509	0.413
2. พนักงานระดับต้น (JOBGRADE 6-7)	3.42	-	-	0.007*	0.042*
3. ผู้บริหารระดับต้น - ระดับกลาง	3.58	-	-	-	0.681
4. ตั้งแต่ผู้อำนวยการขึ้นไป	3.63	-	-	-	-

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 พบว่าพนักงานที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (JOBGRADE 1-5) มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานระดับต้น (JOBGRADE 6-7) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (JOBGRADE 1-5) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับต้น (JOBGRADE 6-7) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) ส่วนพนักงานระดับต้น (JOBGRADE 6-7) มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากผู้บริหารระดับต้น - ผู้บริหารระดับกลาง และตั้งแต่ผู้อำนวยการขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่เป็นพนักงานระดับต้น (JOBGRADE 6-7) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้บริหารระดับต้น - ผู้บริหารระดับกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และตั้งแต่ผู้อำนวยการขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63)

4.9 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9 พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามความสุขในชีวิตครอบครัวของพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.55	0.52	4.88	0.003*
	ภายในกลุ่ม	314	33.17	0.11		

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 แสดงว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ดังรายละเอียดในตารางที่ 36

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามความสุขในชีวิตครอบครัวของพนักงาน

ความสุขในชีวิตครอบครัว	$\bar{x}$	1. มีความสุขมาก $\bar{x} = 3.57$	2. มีความสุขพอสมควร $\bar{x} = 3.51$	3. ไม่ค่อยมีความสุข $\bar{x} = 3.32$	4. ไม่มีความสุขเลย $\bar{x} = 2.95$
1. มีความสุขมาก	3.57	-	0.150	0.031*	0.001*
2. มีความสุขพอสมควร	3.51		-	0.092	0.003*
3. ไม่ค่อยมีความสุข	3.32			-	0.088
4. ไม่มีความสุขเลย	2.95				-

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 พบว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวมากมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่ไม่ค่อยมีความสุขในชีวิตครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ไม่ค่อยมีความสุขในชีวิตครอบครัว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) ส่วนพนักงานที่ไม่มีมีความสุขในชีวิตครอบครัวเลย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวพอสมควร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากการบริหารงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 10 อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม และรายด้าน

อุปสรรคในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
	Pearson Correlation	Sig. (2 – tail)
1. ด้านคน (Men)	-0.42	0.00**
2. ด้านเงิน (Money)	-0.30	0.00**
3. ด้านวัสดุ (Material)	-0.37	0.00**
4. ด้านการจัดการ (Management)	-0.49	0.00**
รวม	-0.60	0.00**

** แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 พบว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.60 แสดงว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันปานกลางค่อนข้างมากเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อมีอุปสรรคในการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยลง ในทางกลับกันเมื่อพนักงานมีอุปสรรคในการปฏิบัติงานน้อยลง ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเช่นกัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าอุปสรรคในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 มีค่าสหสัมพันธ์ (r) ด้านคน (Men) เท่ากับ -0.42 ด้านเงิน (Money) เท่ากับ -0.30 ด้านวัสดุ (Material) เท่ากับ -0.37 และด้านการจัดการ (Management) เท่ากับ -0.49 แสดงว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้านมีความสัมพันธ์กันปานกลางในทิศทางตรงกันข้าม

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ต้องการทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ใน 11 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทน เพื่อนำข้อมูลที่จะได้นำผลจากการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการบริหารบุคลากรที่จะปรับปรุงสภาพการทำงาน และเสนอแนะวิธีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานรวมทั้งมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพการเป็นพนักงานของบริษัท อันนำไปได้เป็นแนวทางในการในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารงานของบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ตามเป้าหมายของบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัดต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงานและความสุขในชีวิตครอบครัว
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่ออุปสรรคในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำไปปรับใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ได้พิจารณาเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้ทำงานกับบริษัทได้ในระยะยาว ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานที่ทำให้ได้ผลกำไรสูงสุดต่อองค์กร
3. เป็นแนวทางในการเสนอแนะต่อผู้บริหารที่จะนำไปวิเคราะห์และวางนโยบายในการบริหาร เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารงานในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทน

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ปี 2545 จำนวน 331 คน จำแนกตามตำแหน่งและลำดับชั้นของพนักงาน (ไม่รวมพนักงานที่ฝึกงาน) ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 15 คน ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางจำนวน 49 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 267 คน ณ ตุลาคม 2545

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ใน 11 ด้าน ดังนี้คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีรายได้ประจำเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีภาระหนี้สินต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
8. พนักงานที่มีระดับชั้นของพนักงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
9. พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
10. อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ประกอบด้วย

ผู้บริหารระดับสูง	จำนวน	15	คน
ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง	จำนวน	49	คน
พนักงานระดับปฏิบัติการ	จำนวน	267	คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	331	คน

(ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด เมื่อเดือนตุลาคม 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นผู้ปฏิบัติงานในบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ซึ่งจากการส่งแบบสอบถามจำนวน 331 ฉบับไปให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเฉพาะในส่วนของการแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 318 ฉบับ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงาน และความสุขในชีวิตครอบครัว เป็นคำถามแบบปลายปิดมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานจากการบริหารงาน 4 M ได้แก่ ด้านคน (Men) ด้านเงิน (Money) ด้านวัสดุ (Material) และด้านการจัดการ (Management) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม 2 ระดับ คือจะใช้ลักษณะแบบสอบถามที่มีให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์, อ้างใน Baron and Byrne 1980:93-104) และประกอบด้วยลักษณะของคำถามเป็น ข้อความเชิงบวก และข้อความเชิงลบ

การกำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ ดังต่อไปนี้

คำตอบอุปสรรคในการทำงาน	เชิงลบ ระดับคะแนน	เชิงบวก ระดับคะแนน
ใช่	1	0
ไม่ใช่	0	1

แบ่งระดับอุปสรรคในการทำงานออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

$$\text{การคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{1 - 0}{2} = 0.5$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของอุปสรรคในการทำงานดังนี้

ระดับอุปสรรคในการทำงาน	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ไม่มี	0.00 - 0.50
มี	0.51 - 1.00

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ลักษณะของคำถามเป็น ข้อความเชิงบวกและเชิงลบ โดยให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว ตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจ เฉยๆ ไม่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจมาก

การกำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	เชิงบวก ระดับคะแนน	เชิงลบ ระดับคะแนน
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ในการแบ่งระดับคะแนนของตัวแปรต่างๆ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนของเบสท์ (Best. 1977 อ้างอิง ในประภาวดี กุศลสาร : 31) ดังนี้

$$\text{การคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้อง}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้าน

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.33	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.34 - 3.67	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.68 - 5.00	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

แบบสอบถามได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 40 คน โดยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis) และใช้วิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยสูตรของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 15 คน ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางจำนวน 49 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 267 คน ของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ ได้จำนวน 318 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.07 เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลการศึกษา ผู้วิจัยได้จัดกระทำข้อมูลโดยการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามตามความต้องการเมื่อสมบูรณ์แล้ว
2. ผู้วิจัยทำการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้าแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
3. ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหา ค่าร้อยละ (Percentage)
2. สถิติทดสอบ (Testing Statistics) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

2.1. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มโดยใช้ค่า t-test

2.2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มใช้

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variable : One-way ANOVA)

2.3. สถิตีสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล

2 ชุด

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารงานในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านภูมิหลังของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด

พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (55.30%) อายุระหว่าง 26 – 35 ปี (53.50%) เป็นโสด (48.10%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (50.60%) มีรายได้ประจำต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท (40.30%) ไม่มีภาระหนี้สิน (37.70%) ระยะเวลาทำงานกับบริษัทมากกว่า 8 ปีขึ้นไป (40.90%) เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (JOB GRADE 1-5) (50.60%) และมีความสุขในชีวิตครอบครัวพอสมควร (68.90%)

2. อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ใน 4 ด้าน คือด้านคน (Men) ด้านเงิน (Money) ด้านวัสดุ (Material) และด้านการจัดการ (Management)

พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีระดับอุปสรรคน้อยค่อนข้างไปทางมาก คือด้านเงิน (Money) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43) รองลงมา คือด้านการจัดการ (Management) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40) ส่วนด้านที่พนักงานมีอุปสรรคน้อยค่อนข้างไปทางน้อย คือด้านคน (Men) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19) ดังนี้

2.1 ด้านคน (Men) พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ไม่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านคน (Men) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคและมีค่าเฉลี่ยต่ำมาก คือ เพื่อนร่วมงานไม่มีส่วนช่วยเหลืองานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.08) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกที่ท่านไม่สามารถสื่อสารให้คนอื่นเข้าใจได้ง่ายๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17)

2.2 ด้านเงิน (Money) พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ไม่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเงิน (Money) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่พนักงานมีอุปสรรคคือ ท่านรู้สึกว่าพนักงานส่วนใหญ่มีสภาพคล่องทางการเงินน้อย (ค่าเฉลี่ย 0.69) ส่วนข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคแต่มีค่าเฉลี่ยสูงเกือบเป็นอุปสรรคคือ ท่านมีสภาพคล่องทางการเงินน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48) รองลงมาคือ บริษัทมีการจัดสรรการใช้จ่ายเงินที่ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47) และข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคและมีค่าเฉลี่ยต่ำมากคือ บริษัทมีฐานะทางการเงินที่ไม่มั่นคง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.06)

2.3 ด้านวัสดุ (Material) พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ไม่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านวัสดุ (Material) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคและมีค่าเฉลี่ยต่ำมากคือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ไม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14) รองลงมาคือ บรรยากาศในการทำงานไม่เหมาะสมที่จะช่วยส่งเสริมการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 0.22)

2.4 ด้านการจัดการ (Management) พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ไม่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการจัดการ (Management) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคแต่มีค่าเฉลี่ยสูงเกือบเป็นอุปสรรคคือ นโยบายของบริษัทไม่ความชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47) รองลงมาคือ ผู้บริหารมีการแก้ไขปัญหาล่าช้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45) ส่วนข้อที่พนักงานไม่มีอุปสรรคและมีค่าเฉลี่ยต่ำมากคือ การประเมินผลไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28) รองลงมาคือ ไม่มีการกำหนดมาตรฐานการจัดการในองค์กรอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39)

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ใน 11 ด้าน ดังนี้คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและค่าตอบแทนและลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) รองลงมา คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก คือด้านผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่มีระดับเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย พบว่าพนักงานพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) รองลงมา คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือเท่ากับด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และอันดับสุดท้ายหรือพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) ดังนี้

3.1 ด้านลักษณะงาน พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ การใช้ความรู้ความสามารถของท่านกับลักษณะงานที่ทำอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ ความรู้สึกโดยรวมต่องานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางมาก คือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62)

3.2 ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ การทำงานโดยเรียงลำดับความสำคัญของงานก่อนและหลังด้วยตัวของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ การที่ท่านต้องตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.91) และความรับผิดชอบที่บริษัทมอบหมายให้ท่านตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ การที่ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35)

3.3 ด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ความชัดเจนของนโยบายบริษัทและความสะดวกและรวดเร็วในการหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ในบริษัทที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.20) รองลงมา คือ ความยุติธรรมของหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการให้รางวัลโดยขึ้นกับผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์เท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) ตามลำดับ

3.4 ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ ความสำเร็จของท่านจากความพยายามในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา คือ การนำเทคนิคและความรู้ที่ท่านมีอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.08) การทำงานที่บรรลุเป้าหมายจากการทำงานของท่านเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และความภูมิใจในผลงานที่ผ่านมาของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ตามลำดับ

3.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ โอกาสในการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองที่ท่านได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.30) รองลงมา คือ การเปิดโอกาสของบริษัทที่จะให้ท่านแสดงความคิดเห็นริเริ่มและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.26) การเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และความชัดเจนในการบอกกล่าวของบริษัทถึงความก้าวหน้าของอาชีพในอนาคต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94) ตามลำดับ

3.6 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ ความไว้วางใจที่ได้รับจากการให้ทำงานที่สำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ ความรู้สึกมีเกียรติและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางมาก คือ การยอมรับในข้อเสนอหรือความคิดเห็นของท่านจากบุคคลในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60)

3.7 ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก คือ ความรู้ ความสามารถในการทำงานของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา คือ มนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.85) และการได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ความมีอิสระในการทำงานและไม่ถูกติดตามอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13)

3.8 ด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานลุล่วงไปได้ด้วยดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) ตามลำดับ

3.9 ด้านสภาพการทำงาน พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางมาก คือ ความเหมาะสมของบรรยากาศและ

ลักษณะแวดล้อมต่อการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา คือ ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

3.10 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางมาก คือ ความมั่นคงในอาชีพของงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา คือ ความรู้สึกของท่านจากการที่อาจถูกโยกย้าย โดยสามารถปฏิเสธได้ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางน้อย คือ ความต้องการที่จะไม่เปลี่ยนงานไปทำงานที่อื่น โดยทำงานที่นี้ตลอด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90)

3.11 ด้านค่าตอบแทน พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างมาทางมาก คือ การได้รับประโยชน์จากสวัสดิการต่างๆ ของบริษัท เช่น สิทธิการใช้วันลา ค่ารักษาพยาบาล และเงินช่วยเหลืออื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ส่วนข้อที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างไปทางน้อย คือ ความพอใจในเงินเดือนประจำที่ได้รับในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) รองลงมา คือ ความเพียงพอของเงินเดือนและเงินพิเศษต่างๆ ที่ท่านได้รับจากบริษัทเมื่อเทียบกับรายจ่ายที่จำเป็น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93)

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ใน 9 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำต่อเดือน ภาระหนี้สิน ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ระดับชั้นของพนักงาน และความสุขในชีวิตครอบครัว

4.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าเพศหญิง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี และ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และ 36 – 45 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 36 – 45 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่เป็นหม้ายหรือ

ปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีภาระหนี้สินวงเงิน 100,001 – 500,000 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.8 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 พนักงานที่ระดับชั้นของพนักงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระดับชั้นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (JOBGRADE 1-5) มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานระดับต้น (JOBGRADE 6-7) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (JOBGRADE 1-5) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับต้น (JOBGRADE 6-7) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) ส่วนพนักงานระดับต้น (JOBGRADE 6-7) มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากผู้บริหารระดับต้น - ผู้บริหารระดับกลาง และตั้งแต่ผู้อำนวยการขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่เป็นพนักงานระดับต้น (JOBGRADE 6-7) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้บริหารระดับต้น - ผู้บริหารระดับกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และตั้งแต่ผู้อำนวยการขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.9 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9 พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวมากมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่ไม่ค่อยมีความสุขในชีวิตครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ไม่ค่อยมีความสุขในชีวิตครอบครัว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) ส่วนพนักงานที่ไม่มีความสุขในชีวิตครอบครัวเลย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวพอสมควร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 10 อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.60 แสดงว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันปานกลางค่อนข้างมากเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อมีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

มากขึ้นก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยลง ในทางกลับกันเมื่อพนักงานมีอุปสรรคในการปฏิบัติงานน้อยลง ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเช่นกัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าอุปสรรคในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 มีค่าสหสัมพันธ์ (r) ด้านคน (Men) เท่ากับ -0.42 ด้านเงิน (Money) เท่ากับ -0.30 ด้านวัสดุ (Material) เท่ากับ -0.37 และด้านการจัดการ (Management) เท่ากับ -0.49 แสดงว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้านมีความสัมพันธ์กันปานกลางในทิศทางตรงกันข้าม

สรุป ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำต่อเดือน ภาระหนี้สิน ระดับชั้นของพนักงาน ความสุขในชีวิตครอบครัวและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านคน (Men) ด้านเงิน (Money) ด้านวัสดุ (Material) ด้านการจัดการ (Management) ส่วนปัจจัยอื่น ได้แก่ เพศและระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน



อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารงานในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ผู้วิจัยจะอภิปรายผลในประเด็นสำคัญที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้สร้างแบบวัดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยอาศัยทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg เป็นหลัก ซึ่งจากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) และเมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบเป็นรายด้านของความพึงพอใจ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากในด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) รองลงมาคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) เนื่องจากบริษัทให้อิสระในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สามารถตัดสินใจวางแผนและตัดสินใจการทำงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งในด้านเพื่อนร่วมงานก็ยังส่งเสริมการทำงานเนื่องจากพนักงานรู้สึกเพื่อนร่วมงานให้ความจริงใจ ช่วยเหลือและให้ความร่วมมือให้งานบรรลุไปได้ด้วยดีด้วยความจริงใจ และผลสำเร็จของงานเป็นที่น่าพอใจที่บรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ส่วนด้านค่าตอบแทนเป็นด้านที่พนักงานพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเทียบกับความพึงพอใจในทุกด้านเป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจปานกลางก่อนไปทางน้อยกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน ตรงกับงานวิจัยของ จารุวรรณ เสวกรวรรณ (2518) พบว่าพยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในเรื่อง เงินเดือน และสวัสดิการอยู่ในน้อยที่สุด สกุล แสงแก้ว (2522) ก็พบว่าตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย สุทธิชัยคมสาร (2524) พบว่าการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสัญญาบัตรสถานีตำรวจภูธร มีความพึงพอใจในหมวดเงินเดือนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ น้อย และดิลก มุลวงษ์ (2536) พบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมิเลคโตนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการเช่นกัน เป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์เบอร์ก หรือ Motivation – Hygiene (Maintenance) Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงานเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะไม่ชอบงานขึ้น

2. การลำดับเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด จากความพึงพอใจมากที่สุดถึงความพึงพอใจในที่สุด ในการวิจัยในครั้งนี้มีลำดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน 4) ด้านผู้บังคับบัญชา 5) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 6) ด้านสภาพการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 7) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 8) ด้านนโยบายการบริหารงาน 9) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และ 10) ด้านค่าตอบแทน

เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg ซึ่งกล่าวไว้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยจูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจให้เกิดความพอใจในการทำงาน ในการวิจัยนี้พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสูง 3 ลำดับ คือ ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งในด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยจูงใจซึ่งอาจหมายความว่าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยนี้ที่จะทำให้รู้สึกชอบและรักงาน ส่วนด้านเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยต่ำจนไม่มีความจูงใจในการทำงานของบุคคลตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะไม่ชอบงานขึ้นได้

สำหรับอันดับสุดท้ายที่พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านผลตอบแทน ซึ่งเป็นปัจจัยต่ำจน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งตามทฤษฎี Herzberg กล่าวว่าปัจจัยต่ำจนเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจนเกิดความพอใจ ปัจจัยต่ำจนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นถ้าพนักงานมีความพึงพอใจน้อยในปัจจัยนี้ อาจมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ดังนั้นควรปรับปรุงด้านเงินเดือนให้ดีขึ้น

แต่สำหรับงานวิจัยอื่นๆ มักพบลำดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยในแต่ละด้านแตกต่างกันไป ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของอาชีพของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย เช่น จากการวิจัยของสมจิต โยธะคง (2519) พบว่าครูเกษตรกรรมมีความพึงพอใจในงานจากมากไปน้อย เรียงลำดับดังนี้ ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า รายได้ในอาชีพ สิทธิประโยชน์ ฯลฯ ปราณี อารยะศาสตร์ (2519) พบว่าผู้บริหารระดับวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดในด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ลักษณะงาน สมชาย ชัยยุทธ์ (2537) พบว่า พนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการปกครองบังคับบัญชา และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและดิลก มุลวงษ์ (2536) พบว่าพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการได้รับการยอมรับนับถือในงาน และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3. การศึกษาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด พบว่าพนักงานไม่มีอุปสรรคไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคการปฏิบัติงานโดยรวมหรือรายด้าน คือด้านคน (Men) ด้านเงิน (Money) ด้านวัสดุ (Material) ด้านการจัดการ (Management) เนื่องจากบริษัทมีการคัดเลือกบุคลากรที่ตรงตามความต้องการของงานทำให้ลดอุปสรรคในด้านคนไป ส่วนด้านการเงินเนื่องจากบริษัทมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงทำให้มีการให้จ่ายเงินของบริษัทเพื่อกิจการหรือเป็นผลตอบแทนพนักงานอยู่ในระดับที่พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ การใช้วัสดุในการปฏิบัติงานจึงมีภาวะขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในระดับต่ำ เนื่องจากการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานมีภาพลักษณ์ที่ดีอยู่ในระดับแนวหน้าของกลุ่มธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น (Holding Company) ที่เป็นธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจบริการ

4. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ประจำเดือน ภาระหนี้สิน ระดับชั้นของพนักงาน ความสุขในชีวิตครอบครัวและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านคน (Men) ด้านเงิน (Money) ด้านวัสดุ (Material) ด้านการจัดการ (Management) พบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดูบริน (Dubrin, N.d.) ที่พบว่าผู้หญิงซึ่งทำงานในระดับอาชีพที่เทียบได้กับผู้ชายมักมีระดับความพึงพอใจในงานหรือความไม่พึงพอใจในงานเหมือนๆ กัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวีเวอร์ (สร้อยตระกูล (ตัวยานนท์) อรรถมานะ. 2542. ; อ้างอิงถึง Weaver. 1978. Sex Differences in the Determinants of Job Satisfaction. P. 139) ที่เก็บข้อมูลคนอเมริกัน ซึ่งพบว่า โดยทั่วไปไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพึงพอใจ เนื่องจากผู้ชายและผู้หญิงได้รับผลกระทบไม่แตกต่างกันจากตัวแปรต่างๆ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมใจ จุฑาวิฑูรณ์ (2530 : 156-159) ที่พบว่า ครูเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริหารบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ทุกด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน คือ พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี และ 36 – 45 ปี และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่าจะมีอายุนานกว่าและมีสวัสดิการที่ดี มีแรงจูงใจแล้วจึงพอใจกับการทำงานของ บริษัท พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษพบว่าพนักงานที่เป็นเป็นหม้ายหรือหย่าร้าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่เป็นโสด สมรสอยู่ด้วยกัน และสมรสแยกกันอยู่ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากอาจขาดความสุขในชีวิตครอบครัว ทำให้ขาดกำลังใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่มีศักยภาพสูงต้องการผลตอบแทนที่สูง และต้องการความก้าวหน้าในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และบริษัทมีการปรับตำแหน่งน้อยทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับต่ำกว่า พนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 40,001 – 50,000 บาท ส่วนพนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ประจำต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 40,001 – 50,000 บาท จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่ได้รับรายได้ประจำต่อเดือนสูงมีจำนวนน้อยแตกต่างจากคนส่วนใหญ่จึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับในขณะที่พนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเนื่องจากบริษัทมีความมั่นคงทางการเงินอยู่แล้ว จึงไม่คิดที่จะออกจากงานเพราะอาจไม่มั่นคงเท่ากับบริษัทที่ทำอยู่ พนักงานที่มีภาระหนี้สินต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษพบว่าพนักงานที่มีภาระหนี้สินตั้งแต่ 500,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีภาระหนี้สินวงเงินไม่เกิน 10,001 – 50,000 บาท 50,001 – 100,000 บาท และ 100,001 – 500,000 บาท ส่วนพนักงานที่มีภาระหนี้สิน 10,001 – 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6298) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีภาระหนี้สินวงเงิน 100,001 – 500,000 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4854) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากเมื่อมีภาระหนี้สินมากจะทำให้มีเรื่องกังวลใจมากกว่าทำให้มีความต้องการในระดับต่างๆ สูงกว่าบุคคลที่มีภาระหนี้สินน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทแตกต่างกัน

ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานของบริษัท ที่ถือปฏิบัติต่อพนักงานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันมากนักทำให้พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันไม่รู้สึกถึงความแตกต่างกัน พนักงานที่ระดับชั้นของพนักงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (JOBGRADE 1-5) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับต้น (JOBGRADE 6-7) ส่วนพนักงานที่เป็นพนักงานระดับต้น (JOBGRADE 6-7) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้บริหารระดับต้น - ผู้บริหารระดับกลาง และตั้งแต่ผู้อำนวยการขึ้นไป จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากระดับชั้นของพนักงานมีความแตกต่างด้านสวัสดิการและอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานทำให้พนักงาน ทำให้การแสดงความสามารถไม่เป็นไปตามความต้องการหรือรู้สึกถึงความแตกต่างได้ พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ไม่ค่อยมีความสุขในชีวิตครอบครัว ส่วนพนักงานที่ไม่มีความสุขในชีวิตครอบครัวเลย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวมาก และพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวพอสมควร จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะผู้ที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวจะสามารถทำงานได้ภายใต้ความเครียดดีกว่าผู้ที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวน้อย ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ สมจิต โยธะคง (2519) ทำการศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์สภาพความพึงพอใจบางประการในงานอาชีพครูเกษตร พบว่าการศึกษา อัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ชีรา เหมินทร์ (2524) ได้ทำการศึกษเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และนัยนา ไวศยารักษ์ (2529) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย พบว่า อายุ รายได้และวุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมชาย ชัยยุทธ์ (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า รายได้ต่อปี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการศึกษาของ ดิลก มุลวงษ์ (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การศึกษา และระดับเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แต่ผลงานวิจัยบางเรื่องที่พบผลไม่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ เช่น Jariya-vidyanont (1979) พบว่า อายุและสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โอธ วรสิทธิ์ (2528) พบว่า อายุและการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด จากอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.60 แสดงว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันปานกลางค่อนข้างมากเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อมีอุปสรรคในการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยลง ในทางกลับกันเมื่อพนักงานมีอุปสรรคในการปฏิบัติงานน้อยลง ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเช่นกัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าอุปสรรคในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 มีค่าสหสัมพันธ์ (r) ด้านคน (Men) เท่ากับ -0.42 ด้านเงิน (Money) เท่ากับ -0.30 ด้านวัสดุ (Material) เท่ากับ -0.37 และด้านการจัดการ (Management) เท่ากับ -0.49 แสดงว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้านมีความสัมพันธ์กันปานกลางในทิศทางตรงกันข้าม

เนื่องจากบริษัทมีการคัดเลือกบุคลากรที่ตรงตามความต้องการของงานทำให้ลดอุปสรรคในด้านคนไป ส่วนด้านการเงินเนื่องจากบริษัทมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงทำให้มีการให้จ่ายเงินของบริษัทเพื่อกิจการหรือเป็นผลตอบแทนพนักงานอยู่ในระดับที่พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ การใช้วัสดุในการปฏิบัติงานจึงมีภาวะคลาดเคลื่อนวัสดุอุปกรณ์ในระดับต่ำ เนื่องจากการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐานมีภาพลักษณ์ที่ดีอยู่ในระดับแนวหน้าของกลุ่มธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น (Holding Company) ที่เป็นธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจบริการ ทำให้อุปสรรคในการทำงานน้อยซึ่งตรงข้ามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) ที่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก จึงกล่าวได้ว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ซึ่งเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารงานในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ผู้ทำการวิจัยจึงได้ขอเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทั้งผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ที่จะต้องก่อให้เกิดขึ้นในหน่วยงานของตน เพราะสิ่งนี้เป็นกุญแจสำคัญของการที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความสบายใจ ตลอดจนเป็นการจูงใจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายของการบริหารงานด้วยดี การสร้างและส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงแก้ไของค์ประกอบด้านที่พนักงาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุดของผลการวิจัยเป็นสำคัญ ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านนโยบายในการบริหารงาน

ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดของผลการวิจัย 3 อันดับ ดังนี้

ด้านผลตอบแทน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีระดับความพึงพอใจในผลการวิจัยในครั้งนี้อย่างต่ำที่สุด ที่ควรปรับปรุง คือ

1. ควรศึกษาค่าตอบแทน และสวัสดิการของธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับบริษัท และพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสม
2. ควรพิจารณาค่าตอบแทนสำหรับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนสำหรับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 50,000 บาทเป็นพิเศษ และกลุ่มอายุ 36 – 45 ปี โดยพิจารณาจากคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ทั้งนี้เพราะกลุ่มเหล่านี้มีความพึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทนต่ำ ถ้าได้รับการตอบสนองแล้วจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
3. ควรพิจารณาปรับปรุง ค่าตอบแทน สำหรับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถที่ตรงกับลักษณะของงาน และผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี ทั้งนี้เพราะกลุ่มเหล่านี้มีความพึงพอใจในเรื่องผลตอบแทนต่ำ ถ้าได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางแต่มีระดับความพึงพอใจในผลการวิจัยในครั้งนี้อย่างต่ำที่สุดเป็นอันดับ 2 ที่ควรปรับปรุง คือ

1. ควรกำหนดแนวทางในการส่งเสริมพนักงานภายในบริษัท ในเรื่องความก้าวหน้า เช่น เมื่อมีตำแหน่งงานที่ว่างลง ควรพิจารณาพนักงานภายในที่มีวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ และมีคุณสมบัติอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมสมควรจะได้รับการพิจารณาในการรับตำแหน่งใหม่
2. ควรกำหนดแนวทางเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ของพนักงานอย่างชัดเจน เช่น ส่งเสริมพนักงานให้ศึกษาต่อระดับสูงขึ้นในสาขาที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานภายในบริษัท
3. ควรจัดหลักสูตรอบรมให้กับพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอ ที่จะทำให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อันอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่อไป

ด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางแต่มีระดับความพึงพอใจในผลการวิจัยในครั้งนี้ต่ำที่สุดเป็นอันดับ 3 ที่ควรปรับปรุง คือ

1. ควรกำหนดนโยบายและทิศทางการทำงานให้ผู้บริหารและพนักงานทราบอย่างชัดเจน โดยเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ทั้งระดับผู้บริหารสู่ระดับปฏิบัติการ และจากระดับปฏิบัติการสู่ระดับผู้บริหารที่จะทำให้สามารถเข้าใจถึงจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องของการบริหารในสายตาของพนักงานที่จะช่วยลดผลกระทบจากการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจนลง และผู้บริหารจะได้เข้าใจในความต้องการของพนักงานในการปรับเปลี่ยนใดๆด้วย

2. ควรกำหนดมีการติดตามประกาศปรัชญา จรรยาบรรณขององค์กรที่จะทำให้พนักงานเข้าใจในบทบาทของตนเอง ที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กร

3. ควรจัดสัมมนาให้กับพนักงานในเรื่อง ทิศทางขององค์กรและความสัมพันธ์ในระดับต่างๆ ขององค์กรเป็นระยะๆ เพื่อให้พนักงานรับทราบการเปลี่ยนแปลงและปรับเปลี่ยนตนเองให้เป็นไปตามนโยบายบริษัท เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นจากนโยบายที่ชัดเจนนั้น อันอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่อไป



ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่นๆ ที่อาจกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การไม่ได้รับความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่จะเป็นอุปสรรคต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจของบริษัท และมีแนวทางการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

2. ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุดใน 3 ด้าน คือด้านผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านนโยบายในการบริหารงาน โดยเป็นการศึกษาความพึงพอใจในเชิงลึก ให้ทราบถึงรายละเอียดของความพึงพอใจในนี้เหล่านี้อยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดขององค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการวิจัยครั้งนี้

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อนโยบายการบริหารงานของบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะถ้าไม่มีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน พนักงานผู้ปฏิบัติงานก็ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้

3. ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกันกับบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด โดยผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานของบริษัทฯ ให้ทัดเทียมกับองค์กรธุรกิจประเภทเดียวกัน



บรรณานุกรม

- กมล รักสวน. (2523). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เกร็ดแก้ว ร่วงลือ. (2528). *ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จรวย แก่นวงษ์คำ. (2523). *การจัดและการบริหารพลศึกษา*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จารุวรรณ เสวกรวรรณ. (2518). *ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2523). *การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ดิลก มุลวงษ์. (2536). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทองอินทร์ วงษ์โสธร. (2523). *ภาวะผู้นำ (เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2519). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2535). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นัยนา ไชยรักษ์. (2529). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในภาคเหนือของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิติ ดันเจริญ. (2538). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัท พีเออี (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิยม ศรีวิเศษ. (2521). *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสอนจังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์. (2543). *สถิติวิเคราะห์ = Statistical Analysis for Research A Step by Step Approach*. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.
- บุญมา พินงาม. (2520). *หลักการและการบริหารพลศึกษา*. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- ประภาวดี กุศลสาร. (2542). *การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 บริษัทไทยเพรสซิเดนทส์ จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประศักดิ์ นียากร. (2515). *สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครู*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปราณี อารยะศาสตร์. (2519). *ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). **ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสังกัด กรมอาชีวศึกษา**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์ศักดิ์ สมิตินันท์. (2539). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดลพบุรี**. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงมาลัย พริบไหว (2534). **ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน**. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2533). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์สุภา.
- ไพศาล ชัยมงคล. (2534). **หลักการจัดทำงบประมาณ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- วรศักดิ์ เพียรชอบ. (2540). **หลักการพลศึกษา**. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. **คู่มือการวิจัยการวิจัยปฏิบัติการ**. ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์และปี พ.ศ.ที่จัดพิมพ์.
- วุฒินันท์ วิมลศิลป์. (2533). **บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท**. วิทยานิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เวศ ศรีละมุด. (2522). **ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าคณะวิชาที่มีลักษณะผู้นำแบบต่าง ๆ ในวิทยาลัยครูภาคใต้**. ปรินิพนธ์ คศ.ม.. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2542). **องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่)**. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- ศุภณัฐ ชูชินปรากฏ. (2545). **การตลาดสำหรับ HR**. mba The Knowledge Provider ปีที่4 เล่มที่44 พ.ย.2545.
- สกุล แสงแก้ว. (2522). **ความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2538). **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : นานอักษรการพิมพ์.
- สมจิต โยธะคง. (2519). **วิเคราะห์ความพึงพอใจบางประการในงานอาชีพครูเกษตรในโรงเรียนและวิทยาลัยเกษตรกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมชาย ชัยยุทธ์. (2537). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่**. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2523). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการและมุสตี รุมาคม. (2521). **องค์การ : ทฤษฎีและพฤติกรรม**. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- สมาน รังสิโยกฤติ. (2537). **หลักการบริหารเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สวัสดิการ สำนักงาน ก.พ.

- สุขสันต์ อ่วมสอาด. (2539). *สภาพและปัญหาการจัดและดำเนินการโปรแกรมพลศึกษาในโรงเรียนโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุดสาคร พุทโธและคณะ. (2517). *ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด*. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทธิชัย คมสาคร. (2524). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 9*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2538). *หลักมนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์กร*. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.
- เสนาะ ดิยาวีร์ และคณะ. (2527). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภณ ณะมัย. (2517). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 9*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัจฉรา คมรัตนปัญญา. (2539). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการวางแผนสาธารณสุขของหัวหน้าฝ่ายแผนงานและประเมินผล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด*. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไอรส วงษ์สิทธิ์. (2528). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- Herzberg, Frederick, Mausner Barnard and Syderman, Barara. (1959). *Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons.
- Jariyavidyanont, Sakol. (1979). *Job Satisfaction of NIDA Faculty Members*. Doctor of Education degree. Indiana University.
- Maslow, A.H. (1954). *Mativation and Personality*. New York : Haper and Brothers.
- Mc Gregor, Dauglas. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York : Mc Graw-Hill.
- Morse, N.C..(1955). *Satisfaction in The White Collar Job*. Michlgan : University of Michlgan Press.
- Secord, P.F. and Backman C.W. (1964). *Social Psychology*. New York : Mc Graw-Hill.
- Smith, Harry Clay. (1964). *Psychology of Industrial Behavior*. New York : Mc Graw-Hill.
- Strauss, G. and Styles, L.R. (1960). *Personnel : The Human Problems of Management*. Englewood Cliffs : Presentice-Hall.
- Turubull, Auguestus B. (1970). *Government Budgeting and PPB : A Programmed Introduction*. Massachusett : Addison Wesley Publishing Company.
- Vroom, V.H. (1968). *Work and Motiveation*. New York : John Wiley andsons.







บันทึกข้อความ

104

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ / ๔ ๗๔

วันที่ // กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวตติกานต์ มลิวัลย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลลภ ลำพาย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ให้ นางสาวตติกานต์ มลิวัลย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

11 กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานทรัพยากรบุคคล บริษัท ชินคอร์ปอเรชั่น (มหาชน) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวติกานต์ มลิวัลย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลลภ ลำพาย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานในบริษัท ชินคอร์ปอเรชั่น (มหาชน) จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวติกานต์ มลิวัลย์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-9492265 มือถือ 01-9393250



ที่ ทม 1012/ 1519



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

11 กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการสายงานสนับสนุน บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวติณณันต์ มลิวัลย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลลภ ลำพาย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานในบริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น : กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวติณณันต์ มลิวัลย์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นายภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-9492265 มือถือ 01-9393250



แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลขององค์กร โดยที่คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับซึ่งความสนใจของผู้วิจัยอยู่ที่กลุ่มไม่ใช่รายบุคคล ดังนั้นจึงไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับสภาพของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ☐ 26 – 35 ปี
☐ 36 - 45 ปี ☐ ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรสอยู่ด้วยกัน
☐ สมรสแยกกันอยู่ ☐ หม้าย หรือ หย่าร้าง

4. การศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ประจำเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ 40,001 – 50,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป

6. ตัวท่านและครอบครัว ปัจจุบันมีหนี้สินหรือไม่ วงเงินเท่าไร

- | | |
|---|--|
| ☐ ไม่มี | ☐ วงเงินไม่เกิน 10,000 บาท |
| ☐ วงเงิน 10,001 – 50,000 บาท | ☐ วงเงิน 50,001 – 100,000 บาท |
| ☐ วงเงิน 100,001 – 500,000 บาท | ☐ วงเงินตั้งแต่ 500,001 บาทขึ้นไป |

7. ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท

- | | |
|--|---|
| ☐ น้อยกว่า 3 ปี | ☐ 3 ปี - ครบ 5 ปี |
| ☐ มากกว่า 5 ปี – ครบ 8 ปี | ☐ มากกว่า 8 ปีขึ้นไป |

8. ระดับชั้นของพนักงาน

- | | |
|---|--|
| ☐ พนักงานระดับปฏิบัติการ (JOB GRADE 1-5) | ☐ พนักงานระดับต้น (JOB GRADE 6-7) |
| ☐ ผู้บริหารระดับต้น - ผู้บริหารระดับกลาง | ☐ ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป |

9. ท่านรู้สึกว่าการชีวิตครอบครัวของท่านขณะนี้ มีสภาพ

- | | |
|---|---|
| ☐ มีความสุขมาก | ☐ มีความสุขพอสมควร |
| ☐ ไม่ค่อยมีความสุข | ☐ ไม่มีความสุขเลย |

ตอนที่ 2 อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✗ ลงในช่องว่างแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ลำดับ ที่	อุปสรรคในการปฏิบัติงาน	ใช่	ไม่ใช่
1.	บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ช่วยแก้ปัญหาให้ท่านได้		
2.	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงานของท่าน		
3.	ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความลำเอียง		
4.	ท่านรู้สึกว่าท่านไม่สามารถสื่อสารให้คนอื่นเข้าใจได้ง่ายๆ		
5.	บริษัทมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง		
6.	ท่านรู้สึกว่าพนักงานส่วนใหญ่มีสภาพคล่องทางการเงินน้อย		
7.	บริษัทมีการจัดสรรการใช้เงินที่เหมาะสม		
8.	ท่านมีสภาพคล่องทางการเงินดี		
9.	หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอเหมาะสม		
10.	เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของท่าน		
11.	บรรยากาศในการทำงานเหมาะสมต่อการส่งเสริมการทำงาน		
12.	นโยบายของบริษัทมีความชัดเจน		
13.	ผู้บริหารมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา		
14.	มีการกำหนดมาตรฐานการจัดการในองค์กรอย่างเป็นระบบ		
15.	การประเมินผลมีส่วนช่วยส่งเสริมการทำงาน of พนักงาน		

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✕ ลงในช่องว่างแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความรู้สึกในการปฏิบัติงานของท่าน

ลำดับ ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
		พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก
	ลักษณะงาน					
1.	ความรู้สึกรวมต่องานที่ท่านปฏิบัติ อยู่ในปัจจุบัน					
2.	การที่ท่านไม่ได้ทำงานตามวิธีการของ ตนเอง					
3.	การใช้ความรู้ความสามารถของท่านกับ ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่					
4.	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายใน ปัจจุบัน					
	ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน					
5.	การที่ท่านต้องตัดสินใจแก้ปัญหาด้วย ตนเอง					
6.	ความรับผิดชอบที่บริษัทมอบหมายให้ ท่านตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่					
7.	การทำงานโดยเรียงลำดับความสำคัญ ของงานก่อนและหลังด้วยตัวท่านเอง					
8.	การที่ท่านไม่มีส่วนร่วมในการวางแผน งานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
	นโยบายและการบริหารงาน					
9.	ความชัดเจนของนโยบายบริษัท					
10.	ความสะดวกและรวดเร็วในการหาข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ในบริษัท					
11.	การให้รางวัลโดยไม่ขึ้นกับผลการปฏิบัติ งานที่บรรลุวัตถุประสงค์เท่านั้น					
12.	ความยุติธรรมของหลักเกณฑ์ในการ ประเมินผลปฏิบัติงานของบริษัท					
	ความสำเร็จในการทำงาน					
13.	การทำงานที่บรรลุเป้าหมายจากการ ทำงานของท่านเอง					

ลำดับ ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
		พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก
14.	การนำเทคนิคและความรู้ที่ท่านมีอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหา					
15.	ความภูมิใจในผลงานที่ผ่านมาของท่าน					
16.	ความสำเร็จของท่านจากความพยายามในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่ได้รับมอบหมาย					
	ความก้าวหน้าในการทำงาน					
17.	โอกาสในการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองที่ท่านได้รับ					
18.	การเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถของท่าน					
19.	ความชัดเจนในการบอกกล่าวของบริษัทถึงความก้าวหน้าของอาชีพในอนาคต					
20.	การไม่เปิดโอกาสของบริษัทที่จะให้ท่านแสดงความคิดริเริ่มและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่					
	การได้รับการยอมรับนับถือ					
21.	การที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของท่าน					
22.	การยอมรับในข้อเสนอหรือความคิดเห็นของท่านจากบุคคลในหน่วยงาน					
23.	ความไว้วางใจที่ได้รับจากการให้ทำงานที่สำคัญ					
24.	ความรู้สึกรักมีเกียรติและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้					
	ผู้บังคับบัญชา					
25.	ความไม่มีอิสระในการทำงานและถูกติดตามอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา					
26.	การได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาต่างๆ					
27.	ความรู้ ความสามารถในการทำงานของผู้บังคับบัญชา					
28.	มนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					

ลำดับ ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
		พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก
	<u>เพื่อนร่วมงาน</u>					
29.	ความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน					
30.	สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจาก เพื่อนร่วมงาน					
31.	ความช่วยเหลือและความร่วมมือจาก เพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานลุล่วงไปได้ ด้วยดี					
	<u>สภาพการทำงาน</u>					
32.	ความเหมาะสมเพียงพอของเครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ใน การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน					
33.	ความเหมาะสมของบรรยากาศและ ลักษณะแวดล้อมต่อการทำงาน					
	<u>ความมั่นคงในการทำงาน</u>					
34.	ความมั่นคงในอาชีพของงานที่ปฏิบัติอยู่					
35.	ความรู้สึกของท่านจากการที่อาจถูกโยก ย้าย โดยไม่สามารถปฏิเสธได้					
36.	ความต้องการที่จะเปลี่ยนงานไปทำงาน ที่อื่น โดยไม่ทำงานที่นี้ถ้าสามารถเลือก ได้					
	<u>ค่าตอบแทน</u>					
37.	การได้ปรับขึ้นเงินเดือนของท่าน					
38.	การได้รับประโยชน์จากสวัสดิการต่างๆ ของบริษัท เช่น สิทธิการใช้วันลา ค่า รักษาพยาบาล และเงินช่วยเหลืออื่นๆ					
39.	ความเพียงพอของเงินเดือนและเงิน พิเศษต่างๆ ที่ท่านได้รับจากบริษัทเมื่อ เทียบกับรายจ่ายที่จำเป็น					
40.	ความพอใจในเงินเดือนประจำที่ได้รับใน ปัจจุบัน					



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวรติกานต์ มลิวัลย์
วันเดือนปีเกิด	7 พฤศจิกายน 2511
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	264/25 ถนนจรัลสนิทวงศ์ แขวงท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร