

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2547

ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของพนักงาน ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย ร้อยละ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ การหาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพนักงานประจำ และมีอายุในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย การไม่ทำงานเชื่องช้า ความผูกพันในงาน และความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า

1. เพศของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. สถานภาพสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. อายุการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6. สถานภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
7. ประเภทของบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
8. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. ความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
10. ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
11. โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
12. สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
13. สัมพันธภาพต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN
PRIVATE COMPANIES IN BANGKOK**

AN ABSTRACT

BY

MISS NATTHAKAN PANJAROEN

**Presented in partial fulfillment of requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
March 2004**

Natthakan Panjaroen. (2004). *Factors Affecting Job Satisfaction of Employees in Private Companies in Bangkok, Master Project*, M.B.A (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Dr. Panid Kulsiri.

The purpose of this research was to study the degree of job satisfaction of employees and relationship between employees' characteristics , benefits from work , work related factors , as well as work environment related factors and job satisfaction. Questionnaires were used to collect data. The sample is comprised of 400 employees from private companies. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, comparison of means of two independent population groups (T-test), One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA or F-test), multiple comparison to test least significant difference (LSD), Pearson's Product Moment Correlation and Multiple Regression Analysis.

The results of the research showed that most of the respondents were female, age ranging from 31 to 40 years old, single, held bachelor's degree. Most of them were permanent officers. They had worked with the company for 10 years or more. Most of employees addressed that they received benefit from work, work related factors and work environments related factors at the moderate level.

Moreover, the employees had job satisfaction at the high level both in the overall and in each aspects ,i.e., refraining from absence or late arrival to the office , slow working , work commitment , and persistence.

The results of the hypothesis testing can be concluded as follows.

1. Genders of employees had no relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.05
2. Age of employees had relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.05
3. Marital status of employees had relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.05
4. Education level of employees had relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.05
5. Work experience of employees had no relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.05
6. Work position of employees had relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.05
7. Type of company had relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.05
8. Benefit from work had relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.01

9. Challenge of work had relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.01

10. Stability of work had relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.01

11. Opportunity of work advancement had relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.01

12. Physical environment of work had relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.01

13. Relationship with supervisors had relationship with job satisfaction at the level of statistical significance of 0.05

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสาร
นิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรเป็นส่วนของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์

.....

(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยะดา สมบัติวัฒนา)

.....กรรมการ

(อาจารย์ รัฐ สาทวี)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ดร. พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการ จนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ จึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์รัฐ สาเรือง และอาจารย์ปิยดา สมบัติวัฒนา ที่กรุณาให้อาจารย์เป็นพี่เลี้ยงช่วยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ รวมทั้งที่ได้กรุณามาเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ให้คำแนะนำและพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยกราบขอบคุณ มารดา พี่ชาย และเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจในการศึกษาให้ความช่วยเหลือพร้อมคำแนะนำที่ดีมีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อาจกล่าวได้ว่าในบรรดางานทุกอย่างหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ที่ดำเนินอยู่นั้น ไม่มีสิ่งใดสำคัญกว่าการบริหารหรือการจัดการ (management) ทั้งนี้เพราะงานทางด้านการบริหารหรือการจัดการนี้ จะเป็นงานสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกให้มนุษย์ทำงานได้โดยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (effective and efficiency) มากที่สุดกว่าแต่ก่อน สังคมในปัจจุบันซึ่งมนุษย์ต่างก็ร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มในลักษณะขององค์กรต่าง ๆ นับได้ว่าเป็นวิธีเดียวที่ช่วยให้มนุษย์สามารถเพิ่มกำลังความสามารถให้มีการผลิต เพื่อมาตอบสนองสังคมมนุษย์ได้มากขึ้น ปัญหาสำคัญของการที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวนั้นก็คือปัญหาของการรวมกลุ่มทรัพยากรทั้งที่เป็นวัตถุและตัวคน ให้สามารถมารวมกันผลิตในลักษณะขององค์กรที่มีความหมายและมีประสิทธิภาพได้ และขณะเดียวกันกลุ่มหรือองค์กรดังกล่าว ก็ควรจะดำเนินไปโดยสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากที่สุด จนสามารถเติบโตและอยู่รอดได้ภายใต้ภาวะของระบบใหญ่ที่แวดล้อมองค์กรอยู่ หรือกล่าวอีกในหนึ่งก็คือ การที่จะต้องสามารถรักษาภาวะให้องค์กรมีความสมดุลกับภาวะภายนอกตลอดเวลา เพื่อที่จะให้องค์กรสามารถคงความเป็นอยู่เพื่อรับใช้สังคมมนุษย์ได้ตลอดเวลา ดังนั้นงานบริหารหรือการจัดการ จะหมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใด ๆ ที่ปฏิบัติตนเป็นผู้บริหารที่จะต้องเข้ามาทำหน้าที่จัดระเบียบและดำรงไว้ซึ่งเป็นสภาพภายใน (ทั้งที่เป็นตัวคน วัสดุ เงินทุน ฯลฯ) ของกลุ่มหรือหน่วยงาน เพื่อให้กลุ่มดังกล่าวทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลมากที่สุดประการหนึ่งและอีกประการหนึ่งก็คือ นอกเหนือจากสภาพแวดล้อมภายในของหน่วยงานของตนแล้ว เพื่อที่จะให้กลุ่มดังกล่าวดำเนินไปได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกมากที่สุด โดยสามารถฉวยโอกาสหรือหาผลประโยชน์จากภายนอก และหลีกเลี่ยงข้อจำกัดต่าง ๆ ได้มากที่สุดนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจและตามทันถึงสภาพของสิ่งที่อยู่ภายนอกทั้งหลายด้วย แบบของศีลธรรมจรรยา สภาพของสังคม ทัศนคติของผู้บริโภค ภาวะเศรษฐกิจ สภาพทางการเมือง และการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแต่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของหน่วยงานเสมอ ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำของกลุ่ม จึงจำเป็นต้องสนใจติดตามตลอดเวลา และจะต้องพยายามนำองค์กรให้สามารถปรับตัวและเลือกประกอบกิจกรรมที่เหมาะสมที่สุดกับทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่เสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : 3-5)

ทรัพยากรบุคคลนับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในทรัพยากรพื้นฐานที่จะส่งผลให้การบริหารหรือการจัดการธุรกิจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งทรัพยากรพื้นฐาน หรือที่เรียกว่า สี่เอ็ม (4 Ms) ประกอบไปด้วย บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัตถุดิบ (Material) และวิธีการจัดการ (Method) ทั้งนี้ในแต่ละองค์กรนั้นมีทรัพยากรในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงต้องใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบหลักเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ เนื่องจากมนุษย์สามารถใช้ทักษะ ความรู้แนวคิด ความชำนาญ ฯลฯ มาบริหารองค์กรให้บรรลุสู่เป้าหมายได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องรู้จักสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติการให้แก่บุคคลภายในองค์กรอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นสิ่งกระตุ้นมนุษย์ให้มีความตั้งใจและความต้องการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่างได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะของหน่วยงาน โครงสร้างของงาน ทำเลที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน สิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก็คือ ด้านการจัดการมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจเช่นกัน ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้า สถานที่ทำงาน ความศรัทธาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา รวมทั้งความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่าง พนักงานกับพนักงาน พนักงานกับหน่วยงาน เป็นต้น การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีหลายแนวคิด ได้แก่ ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ รางวัลเป็นปัจจัยของการทำงาน การวัดความพึงพอใจของการทำงานมีทั้งแบบสำรวจปรนัย และแบบสำรวจแบบเชิงพรรณนา ลักษณะของแบบวัดมี 2 แบบ คือ แบบวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปและแบบวัดความพึงพอใจงาน โดยเฉพาะ ผลที่ได้จากความพึงพอใจงานก็คือ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ความอิสระของงาน รูปแบบของการบังคับบัญชา

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน หรือการลาออกจากงาน อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้นถ้าหากหน่วยงานใด ได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา โดยรวมปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ เช่น แรงจูงใจ ความสนใจสภาพทางด้านบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้เป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพึงพอใจเกิดขึ้นในการทำงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 121)

เพราะฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานจะได้ทุ่มเทกำลังความสามารถในการปฏิบัติตามหน้าที่ เพื่อที่จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ สิ่งที่สำคัญมากต่อผู้บริหารคือการเลือกใช้ปัจจัยความพึงพอใจให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล เพราะพนักงานภายในองค์กรมีความต้องการตอบสนองที่แตกต่างกันออกไป ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องเลือกใช้ให้ได้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานตามที่พนักงานต้องการซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ส่วนตัวบุคคล ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเป้าหมายส่วนตัวบุคคลให้เข้ากับองค์กร ทั้งนี้ก็เพื่อให้พนักงานได้รับผลประโยชน์ส่วนตนร่วมกับผลประโยชน์ขององค์กร เมื่อพนักงานทุกคนมองเห็นหนทางที่ตนจะได้รับผลประโยชน์หรือได้รับการตอบสนองความต้องการของพวกเขา จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถหรือทำหน้าที่ให้ดีที่สุดเพื่อจะได้รับการตอบสนองมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังนั้นหลักการที่สำคัญของการใช้ปัจจัยต่อพนักงานภายในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอและตลอดเวลาถึงจะได้ผลลัพธ์ที่ทำให้องค์กรมองเห็นทิศทางบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในเวลาอันรวดเร็วยิ่งขึ้น

ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันกำลังพยายามเริ่มฟื้นตัว จึงทำให้เกิดการแข่งขันในตลาดที่รุนแรงในแต่ละองค์กร เป็นผลทำให้องค์กรต่าง ๆ มีความต้องการลดต้นทุน เช่น ต้นทุนคงที่ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส หรือสวัสดิการ เป็นต้น แต่สิ่งเหล่านี้ที่กล่าวมาแล้วนั้นล้วนแต่เป็นสิ่งที่สำคัญที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงาน

เกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นถ้าองค์กรใดไม่สามารถให้สิ่งตอบสนองดังกล่าวกับพนักงานได้ ผู้บริหารภายในองค์กรจะต้องรู้จักหาปัจจัยในด้านอื่น ๆ มาทดแทน นำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ เพื่อที่องค์กรจะได้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ว่าในสภาวะการณเศรษฐกิจปัจจุบันพนักงานในองค์กรต้องการปัจจัยอะไรบ้างที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นสาเหตุให้ผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักคัดสรรปัจจัยต่างๆ มาบริหารงานเพื่อให้ส่งผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์สภาวะแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากพนักงานในองค์กรจะได้แสดงทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และงานทุกอย่างจะสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับพนักงานในองค์กร ดังนั้นการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ จะต้องนำปัจจัยในด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานเข้ามาซึ่งทิศทางการแสดงออกพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานด้านงาน และด้านสิ่งแวดล้อมของงาน ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี
4. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบว่าจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น ลักษณะใดที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ผลจากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจนำข้อมูลไปปรับปรุงตลอดจนเสริมสร้างยุทธวิธีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากร โดยวิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน (Yamane, 1967 : 919) ซึ่งได้จำนวนตัวแทนประชากรของบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร เท่ากับ 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- อายุการทำงาน
- สถานภาพในการปฏิบัติงาน
- ประเภทของบริษัท

1.2 ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน

1.3 ปัจจัยด้านงาน

- ความท้าทายของงาน
- ความมั่นคงในงาน
- โอกาสก้าวหน้าในงาน

1.4 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน

- สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.1 การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย

2.2 การไม่ทำงานเชิงซ้า

2.3 ความผูกพันในงาน

2.4 ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทเอกชน หมายถึง พนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในบริษัทต่าง ๆ

2. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

2.1 เพศ แบ่งเป็นชาย หรือ หญิง

2.2 อายุ หมายถึง อายุของพนักงานในวันตอบแบบสอบถาม นับตามปฏิทิน ได้แก่

- อายุต่ำกว่า 21 ปี
- 21 ปี – 30 ปี
- 31 ปี – 40 ปี
- 41 ปี – 50 ปี
- อายุมากกว่า 50 ปี

2.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสตามกฎหมาย โดยแยกประเภทเป็น โสด สมรส และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

2.4 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุด โดยแบ่งได้ออกเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

2.5 อายุการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานนับตั้งแต่วันแรกที่เริ่มปฏิบัติงานของพนักงาน จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม นับตามปฏิทิน ได้แก่

- ไม่เกิน 3 ปี
- 4 – 6 ปี
- 7 – 9 ปี
- 10 ปีขึ้นไป

2.6 สถานภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว

2.7 ประเภทของบริษัท หมายถึง บริษัทที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ทำธุรกิจประเภทอะไร ในที่นี้แบ่งเป็น บริษัทที่เป็นสถาบันการเงิน และ บริษัทเอกชนทั่วไป

3. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน หมายถึง ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจในการทำงานซึ่งทางองค์กรใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

3.1 ผลตอบแทนที่เป็นในรูปตัวเงินทางตรง ได้แก่

- อัตราเงินเดือน หมายถึง เงินค่าตอบแทนหรือค่าจ้างที่พนักงานได้รับต่อเดือน (เงินเดือน) ไม่นับรวมสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่าครองชีพ ค่าล่วงเวลา หรือเงินช่วยเหลือค่ายานพาหนะ เป็นต้น นับตามเดือนสุดท้ายในวันตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- น้อยกว่า 7,500 บาท
- 7,500 – 10,000 บาท

- 10,001 – 15,000 บาท
- 15,001 – 20,000 บาท
- 20,001 – 25,000 บาท
- 25,000 บาทขึ้นไป

3.2 ผลตอบแทนที่เป็นในรูปตัวเงินทางอ้อม ได้แก่

- โบนัส หมายถึง ผลตอบแทนในรูปเงินที่บริษัทจ่ายให้พนักงานเป็นรายปีในส่วนที่ไม่ใช่เงินเดือน
- ค่าทำงานล่วงเวลา หมายถึง เงินค่าทำงานเกินเวลาที่บริษัทกำหนด เมื่อมีงานพิเศษเกินกว่างานที่รับผิดชอบอยู่และได้รับมอบหมายให้ทำงานนอกเวลาทำการของบริษัท

3.3 ผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ สวัสดิการของบริษัท

- วันลาหยุด หมายถึง วันที่ทางบริษัทกำหนดให้พนักงานลาหยุดได้ โดยไม่ถูกหักเงินเดือน
- ค่ารักษาพยาบาล หมายถึง เมื่อเวลาพนักงานป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุแล้วต้องเข้าไปให้แพทย์รักษา ทางบริษัทสามารถจะให้นำใบเสร็จมาเบิกค่าใช้จ่ายได้

4. ปัจจัยด้านงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่เราต้องปฏิบัติ ได้แก่

4.1 ความท้าทายของงาน หมายถึง งานที่มีความน่าสนใจเมื่อเห็นแล้วอยากทำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่สามารถพิสูจน์ความสามารถของตนเอง หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4.2 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงในองค์กร

4.3 โอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง พนักงานมีโอกาสได้เลื่อนขั้น หรือตำแหน่งหน้าที่ที่มีโอกาสได้รับการศึกษาต่อ หรือการอบรมพิเศษเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

5. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน หมายถึง สภาพการณ์ต่าง ๆ ในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่และส่งผลต่อการทำงานของพนักงานได้แก่

5.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้รับความสะดวกคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร ที่เพียงพอกับปริมาณพนักงาน ซึ่งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานจะต้องมีคุณภาพและมีความทันสมัย บริเวณสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อยสวยงาม ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเหมาะสม มีอุณหภูมิที่เหมาะสมกับการทำงาน ขนาดของห้องทำงานไม่คับแคบจนเกินไป

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน ได้แก่ การให้ข้อเสนอแนะหรือแนวคิดในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา การระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ช่วยหาแนวทางแก้ไข การแสดงความเคารพผู้บังคับบัญชาทั้งในขณะปฏิบัติงานและในที่อื่น ๆ

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะทำงานในด้าน

- การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย หมายถึง การที่พนักงานมาทำงานตามที่ได้รับการมอบหมาย หรือมาทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนด

- การไม่ทำงานเชิงซ้ำ หมายถึง การที่พนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลา ที่กำหนด

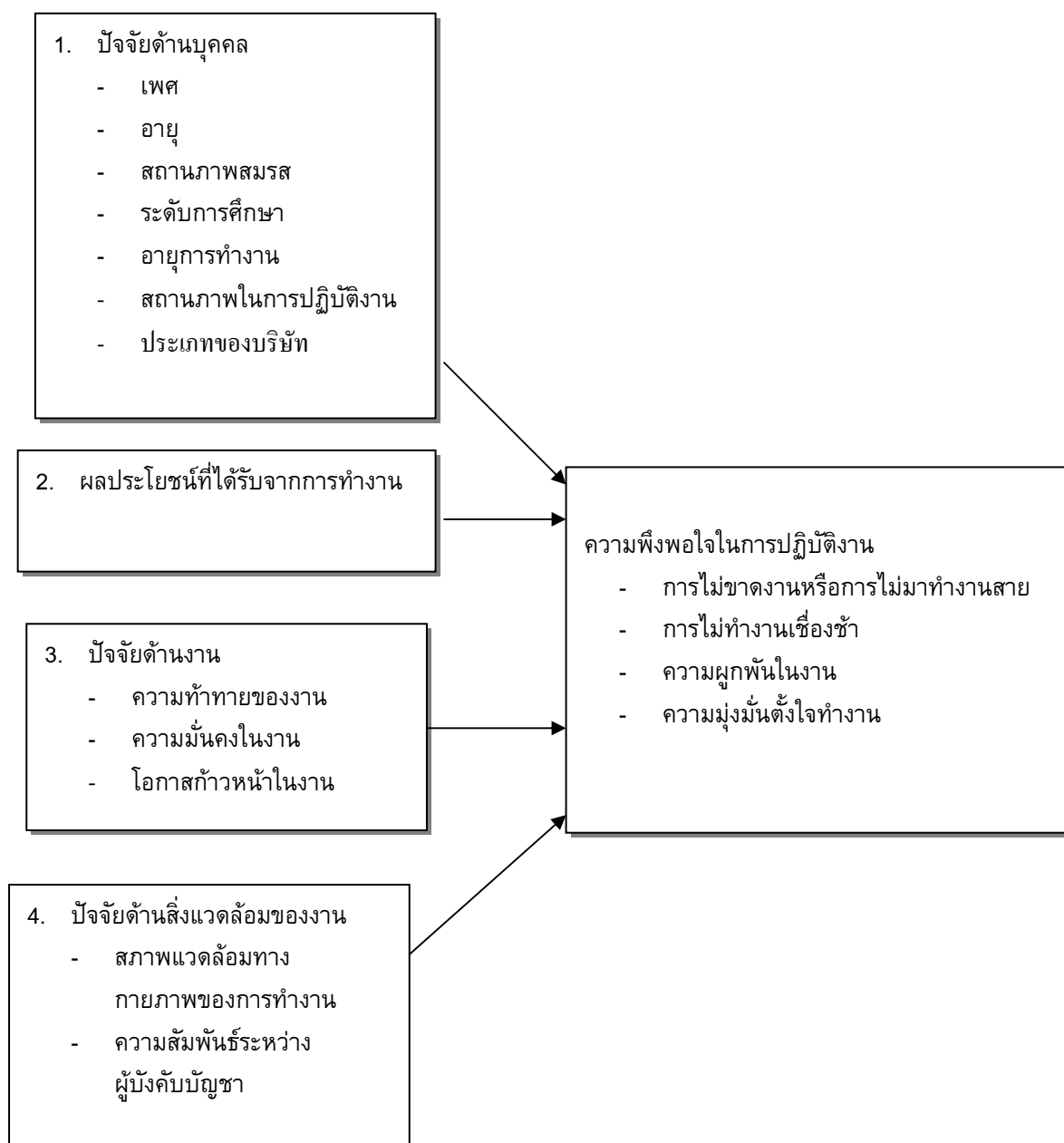
- ความผูกพันในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ที่ปฏิบัติหรือองค์กรที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ ความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ความภาคภูมิใจในองค์กร การไม่อยากลาออก หรือไม่ต้องการโยกย้ายงาน

- ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความตั้งใจ หุ่มเท และกระตือรือร้นในการทำงาน โดยไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคต่าง ๆ

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคล
 - 1.1 เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 อายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.5 อายุการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.6 สถานภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.7 ประเภทของบริษัทมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยด้านงาน
 - 3.1 ความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.2 ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.3 โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม
 - 4.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
4. แนวความคิดความพึงพอใจในการทำงาน
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
6. การวัดความพึงพอใจในการทำงาน
7. การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความหรือความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้มาก และแตกต่างกันเป็นหลายอย่าง ดังนี้

1. โยลเดอร์ และคนอื่น ๆ (Yolder , et al. 1958 : 6) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานองค์การ บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขา
2. มอร์ส (Morse. 1958 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้ลดน้อยลง เพราะความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็น้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้
3. สเตรส และเซเลส์ (Straus and Sayles. 1960 : 119 - 121) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เขารู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้
4. เฟรนช์ (French. 1964 : 28 - 29) ได้กล่าวไว้ว่า คนจะเกิดความพึงพอใจได้ ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานภาพทางการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ
5. วูม (Vloom. 1964 : 99) ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะหน้าที่มีต่องานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หากผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่หรือทักษะหน้าที่มีต่องานในทางบวก มีผลเท่ากับที่ความพึงพอใจในงาน ส่วนหน้าที่หรือทักษะหน้าที่มีต่องานในทางลบ มีผลเท่ากับไม่พึงพอใจในงาน

6. แอปเปิ้ลไวย์ท์ (Applewhite. 1965 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์กร และมีความหมายคล้ายกับคำว่า ขวัญในการทำงาน (moral) โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่มส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ที่มีความรู้สึกมาจากสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

7. กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer and others. 1966 : 254) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคล ที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในผลงาน รู้ว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

8. บลูม และเนย์เลอร์ (Bloom and Naylor. 1968 : 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง (เงินเดือน) การปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ต่อพนักงานและอื่น ๆ อีก

9. ไอแวนเชวิช และดอนเนลลี (Ivancevich and Donnelly. 1968 : 172) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นความคิดเห็นของพนักงานที่นิยมชมชอบงานที่เขา กำลังกระทำอยู่

10. กูด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ คุณลักษณะ สภาวะ หรือระดับความรู้สึกที่เกิดจากความสนใจ หรือทัศนคติที่บุคคลมีต่องานของตนเอง

11. เดสส์เลอร์ (Dessler. 1983 : 219) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา
2. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ ได้แก่ ลักษณะของงาน แบบของผู้นำ ระบบการให้ค่าตอบแทน และนโยบายของหน่วยงาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน
3. ผู้บริหารกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

12. ล็อก (Locke. 1984 : 103) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอารมณ์ด้านบวกที่เกิดจากการตอบสนองของผลการทำงานการประเมินว่างานนั้นสำเร็จหรือมีคุณค่า ส่วนความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นผลการประเมินว่าถูกปฏิเสธความรู้สึกอึดอัด หรือความรู้สึกเป็นลบ

13. เดวิส (Davis. 1985 : 83) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

14. โยธิน ศันสนยุท (2525 : 55) ความพึงพอใจในงาน คือ ความเห็นชอบ (Favorable) หรือไม่เห็นชอบ (Unfavorable) ของพนักงานที่มีต่องานของเขา

15. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2527 : 322) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติในทางบวกต่องาน ความพึงพอใจในการทำงานช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าการทำงานมีคุณภาพ และช่วยป้องกันคนทำงานเกิดความรู้สึกท้อแท้กับงาน

16. ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2528 : 45) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาต้องทำ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่เขา เช่น

สวัสดิการ มีความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ค่าจ้างสูง เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี งานที่ทำท้าทายความสามารถ เป็นต้น

17. กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการสนองความต้องการของเขา

18. อารี เพชรผุด (2530 : 49) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่ผลงานนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

19. สุกุล จำสินธ์ (2531 : 38) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือ พอใจต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจอื่น ๆ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะเริ่มสละอุทิศร่างกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานของตน ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

20. สมยศ นาวิการ (2533 : 221) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพึงพอใจงานสูงโดยทั่วไปเราจะหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

21. จีราภรณ์ โนราช (2537 : 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีที่พอใจ ความรู้สึกแห่งการยอมรับ ในการปฏิบัติภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีต่องานก็หมายความว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนในทางตรงกันข้าม หากมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย หรือไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

22. วินัย โกยตุลย์ (2537 : 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นการแสดงออก หรือความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจจนเกิดทัศนคติชอบต่องานที่เขาปฏิบัติ และความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลอาจจะมีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยที่ต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคมและปัจจัยอื่น ๆ ถ้าหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบ และยังผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น

23. ปาริชาติ ตันติวัฒน์ (2538 : 17) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกของบุคคลต่องานอันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

24. อรณิธย์ ญาณศิริ (2539 : 16) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อคุณภาพและสภาพของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ความพึงพอใจจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรักงานและมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

25. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การมีความสุขในการทำงาน การเกิดทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ และการมีความรู้สึกพอใจหรือชอบองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ขององค์กรที่เสนอให้พนักงาน ทำให้พนักงานสมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างตั้งใจและเต็มความสามารถ เพื่อให้ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ได้อย่างรวดเร็ว

2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) ได้กล่าวไว้ว่า

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

วิชัย แหวนเพชร (2534 : 53 -54) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจในวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม เพราะการที่การทำงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมไม่ประสบผล เช่น ยอดการผลิตตกต่ำทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานแต่ทำไม่ดีไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
2. ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ
3. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เป็นยุทธวิธีการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
5. ทำให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข การบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน

อรุณ รัชธรรม (2522 : 205) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า การสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำทุกระดับพึงสร้าง และปลูกฝังให้มีในหน่วยงานของตนเพราะว่าขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน เป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความสมัครใจของคนทำงานเอง

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 123 - 129) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ ใช้เป็นเครื่องมือช่วยชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการคือ

- ก. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors)
- ข. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job)
- ค. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management)

■ **ปัจจัยด้านบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1. ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยที่พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2. เพศ แม้ในงานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทน ที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4. อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติคนอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสร้างสรรค์กับผู้อื่นด้วย

6. เชื้อชาติ ปัญหาเรื่องเชื้อชาติกับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชื้อชาติในระดับสูงแต่งงานที่ทำงานประจำ พบว่ามักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทาย และไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

7. การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนักจากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร หนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้ มีความไม่เที่ยงตรงอย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียด กับภาวะ ของความพึงไม่พึงพอใจในการทำงาน

9. ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนมีมากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

10. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11. ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนถนัดและพอใจ จะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์รวมความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

■ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

1. ลักษณะงาน คือ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่กันไป กับลักษณะของงาน ฐานทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

3. ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสถานะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อยๆ เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่กันไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

4. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

6. สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็กๆ ทั้งนี้ เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7. โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติ สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไรสภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

■ ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

1. ความมั่นคงในงาน สรุปรจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงาน ของบริษัทและโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงาน จนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนความตั้งใจทำงาน

2. รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยี่ยวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันมีค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐบาลลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3. ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงาน

4. โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอายุในตำแหน่งสูง จากการศึกษพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

7. เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรารู้สึกมีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

9. การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศงานก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณีฮอว์ธอร์นพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงาน ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงาน และพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการรู้ว่าการ ทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไป หรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าว ของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

11. ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมีขวัญและกำลังใจใน การทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมี ต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

12. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหาร และหัวหน้างานตรงกันกว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่า ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

สเลียร์ เหลืองอร่าม (2527 : 94) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานที่ประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่อได้ค่าตอบแทนพอสมควรคุ้มค่ากับความเหนื่อย และความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำ ลักษณะของงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างอาจสกรปรก ไข แรงงานมากหรือสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม งานบางอย่างจะสบายแต่รายได้น้อย
3. เพื่อนร่วมงาน หากมีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้อง แม้อำนาจ สภาพการทำงานหรือสิ่งอื่น ๆ ไม่ค่อยดี แต่ก็ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานเพราะเป็นผู้มี อำนาจ เป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดีแล้ว ผู้ใต้บังคับบัญชาก็สบายใจ ทำงานอย่างมีความสุข
5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนก็จะตั้งใจทำงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น
6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะคนฉลาดที่มีการศึกษาดี หากว่าเขาไม่มีโอกาสจะก้าวหน้าแล้วก็ย่อมทำให้บังเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นต่อไป
7. ความเป็นประชาธิปไตย ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานโดยทั่วไปไม่ชอบการบังคับกดขี่ ชอบการให้เกียรติ มีการปรึกษาหารือ มีสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน ต้องการมีส่วนร่วมงานที่ทำ
8. ความมีระเบียบวินัย หมายถึง องค์การมีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงาน ไปตามระเบียบที่วางไว้ ผิดก็ทำโทษ ทำดีก็ชม เป็นต้น

9. สภาพของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของทำเลที่ตั้ง อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ ชั่วโมงการทำงานก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงาน หรือไม่พึงพอใจได้

4. แนวความคิดความพึงพอใจในการทำงาน

มัมฟอร์ด (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 123 ; อ้างอิงจาก Mumford. 1972 : 4 - 5) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการทางจิตวิทยา (The Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ต (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น
 2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำ ที่มีต่อผู้บังคับบัญชาในกลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟีดเลอร์ (Fiedler)
 3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort – Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นในกลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์
 4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กรได้แก่ โครซีเออร์ และโกลเนอร์ (Crozier and Gouldner)
- กลุ่มเนื้อหาของการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวีสต็อกของมหาวิทยาลัยลอนดอน
- มัมฟอร์ดได้ ให้แนวคิดว่าการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ควรจะนำแนวคิดต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน

กรีน และคราฟ (สมชาติ คงพิกุล. 2537 : 30 ; อ้างอิงจาก Green and Craft. 1979 : 270) ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน พบว่า มีแนวคิด 3 แนว คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของวรูม (Vroom. 1964)
2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์ และลอเลอร์ (Porter and Lawler. 1968)
3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้นคือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์ และครอกเคท (Brayfield and Crockett. 1955)

กมล รักสวน (2524 : 14) สรุปว่า จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก โดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน พุ่มเทความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีมากมายหลายทฤษฎี ดังนี้

5.1 ทฤษฎีของคอร์แมน (Korman 1977 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 122) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการส่วนบุคคล (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มให้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

5.2 ทฤษฎีของคูเปอร์ (Cooper. 1958 : 31) ตามทฤษฎีนี้ถือว่า ความต้องการในการทำงานดังกล่าวข้างล่างเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามทฤษฎีของคูเปอร์แบ่งออกเป็น 7 อย่างคือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงาน และสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

5.3 ทฤษฎีของบาร์นาร์ด (Barnard. 1966 : 142) กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ๆ เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งมีอำนาจมากกว่าเดิม
3. สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัตถุสิ่งของต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคลากรให้อยู่ในสภาพที่พอใจทุกคน
4. ความดึงดูดใจในทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
5. การปรับปรุงสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากร
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง ช่วยให้ผู้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่
7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

5.4 ทฤษฎีของซาเลซนิค (Zaleznik. 1958 : 40) ได้จำแนกทฤษฎีการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. รางวัลภายนอก (External Reward) ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สถานภาพของงานที่น่าสนใจ การจัดองค์การและการจัดการสภาพของการปฏิบัติงาน และนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน

2. รางวัลภายใน (Internal Reward) เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

5.5 ทฤษฎีของวอล์คเกอร์ และเกรส (Walker and Grest. 1966 : 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของคน ได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกถึงความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ และถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็จะต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ

2. ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่ดีมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่มีผลทำให้ผลงานดีเด่นได้

3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน

4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานได้รับผิชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

5. ความเกี่ยวข้องใกล้ชิดของผลิตผล ก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

5.6 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Need)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 116) อธิบายว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองตอบความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3. ความต้องการของบุคคล จะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ความต้องการของมนุษย์นั้น Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ชั้น ตั้งแต่ขั้นต่ำสุดไปจนถึงขั้นสูงสุดดังนี้ (เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. 2529 : 24)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการขั้นต้นเพื่อให้ตนเองมีความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการของคนยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง ซึ่งเป็นเสมือนพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการสิ่งอื่นทั้งหมด Maslow ชี้ให้เห็นว่าบุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในภาวะการขาดแคลนอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคมและมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลนั้นจะมีความต้องการในเรื่องอาหารมากกว่าสิ่งใด ๆ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs)

ความต้องการความปลอดภัยมี 2 แบบ คือ ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น และความมั่นคงทางด้าน

เศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาจากทัศนะของฝ่ายบริหารแล้วความต้องการด้านความปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความ
แน่นอน หรือการรับประกันความมั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้าน
การเงินแก่ผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการตอบสนองความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจให้กับผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

3. ความต้องการทางด้านสังคมหรือความรักหรือการยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social or Love or Belonging Needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านความปลอดภัยได้รับการ
ตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็เริ่มเป็นสิ่งสนใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ตามปกติคนมีนิสัย
อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการทางด้านนี้จึงเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่รวมกัน และการ
ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการมีชื่อเสียงมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem Needs)

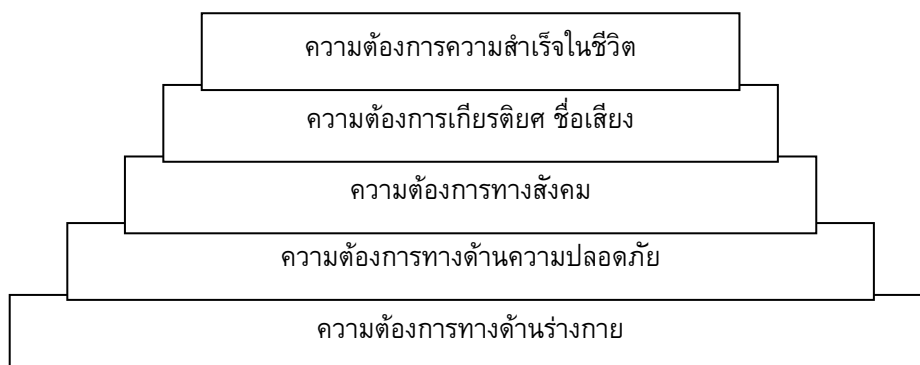
ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคมถึงความเชื่อมั่นหรือมั่นใจในตนเอง ความสำเร็จ
ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระเสรีภาพ และรวมถึงการเป็นที่ยอมรับนับถือของคน
ทั้งหลาย นั่นคือ เป็นที่ยกย่องของคนอื่นเมื่อทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ ความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่น
ทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเองและความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs)

ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะได้รับ
ความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง คือมีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขา
มีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่
ตนเองชอบ องค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกว่าการงานที่ทำมีความสำคัญ งานนั้นท้าทายความสามารถ
ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน ซึ่งความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับ
ในขั้นต้น ๆ ที่ผ่านมา ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสุดท้ายของมนุษย์ที่มีน้อยคนจะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ได้

มาสโลว์มีความเห็นว่าบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้มาก่อนที่จะเกิด
พฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการขั้นเหนือขึ้นไปจนถึงขั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด
ความต้องการขั้นต้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการขั้นสูงจะเข้ามาบีบบังคับต่อความรู้สึก
ของบุคคลนั้น

จุดสำคัญในความคิดของมาสโลว์ คือความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความ
พึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็น
แรงขับหรือแรงจูงใจแทนที่อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตน
นั้นดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
(เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. 2529 : 23)

5.7 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

พัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้น ของ Maslow มาเป็นความต้องการ 3 ระดับ ซึ่งความต้องการแต่ละประเภทเรียงจากต่ำไปสูงได้ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2537 : 390-391)

- ความต้องการอยู่รอด (Existence Need : E) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในองค์การคือความต้องการค่าจ้าง โบนัส และผลตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี
- ความต้องการด้านสัมพันธ์ทางสังคม (Related Need : R) ความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ สำหรับในองค์การคือความต้องการที่จะเป็นผู้นำ หรือผู้มียศฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตามและความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับบุคคลอื่น
- ความต้องการความก้าวหน้าและเติบโต (Growth Need : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถ สำหรับในองค์การคือความต้องการที่จะได้รับผิชอบเพิ่ม หรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ ๆ อีกหลาย ๆ ด้านมากขึ้น

ทฤษฎี ERG มีข้อสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) คือ ถ้าหากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนอง ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง
 2. ขนาดความต้องการ (Desire Strength) คือ ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากขึ้น
 3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) คือ ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่าได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไป มีความสำคัญมากขึ้น
- แม้ว่าทฤษฎีนี้จะคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แต่มีจุดต่างที่สำคัญ 2 ประการ คือ (ทองใบ สุตขาริ. 2544 : 205)

ประการแรก ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการแบบฮิอาร์จี เชื่อว่าการจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมใด ๆ มีสาเหตุมาจากความต้องการที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กันจากหลายชั้นในเวลาเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ความต้องการใน 3 ระดับต่อไปนี้อาจจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน คือ บุคคลอาจจะถูกจูงใจจากความต้องการเงิน ซึ่งเป็นความต้องการ

เพื่อการดำรงชีพ (E) ความต้องการมิตรภาพ เป็นความต้องการที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพกับสภาพแวดล้อมทางสังคม (R) และความต้องการในโอกาสที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ในการทำงาน (G)

ประการที่สอง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการแบบ อีอาร์จี จะมีองค์ประกอบที่เรียกว่า "ความคับข้องใจ-ความถดถอย (a frustration-regression)" กล่าวคือ ถ้าบุคคลยังไม่ได้รับความพอใจ และจะทำให้ความต้องการถดถอยลงไปในลำดับขั้นความต้องการของขั้นที่ต่ำลงไป และเริ่มที่จะดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการอีกครั้ง ตัวอย่างเช่น พนักงานถูกจ้างให้ทำงานด้วยเงิน และเขาก็ได้รับรางวัลตอบแทนในการขึ้นค่าจ้างเงินเดือนเป็นที่พอใจตามที่คาดหวัง ในขณะที่เดียวกันเขาก็ต้องการที่จะสร้างมิตรภาพให้เกิดขึ้นในการทำงานไปพร้อม ๆ กัน แต่เขาไม่สามารถทำได้ตามที่คาดหวัง ทำให้ต้องหันไปทำงานหนักขึ้นเพื่อที่จะได้รับเงินมากขึ้นเป็นการชดเชยทดแทนกัน

5.8 ทฤษฎีองค์ประกอบ “สองปัจจัย” ของ Frederick Herzberg

ซึ่งในปี ค.ศ.1859 เอิร์ชเบอร์ก และคณะ จาก University of Utah ได้รวมความคิดของเทเลอร์และของมาสโลว์นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เอิร์ชเบอร์กซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีสององค์ประกอบของเอิร์ชเบอร์ก โดยสมฐานของทฤษฎีมีดังนี้ (สมศักดิ์ ขาวลาภ. 2544 : 60-61)

■ สิ่งจูงใจมี 2 แบบ คือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน และแบบที่สองคือ การป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเรียกแบบที่หนึ่งว่า motivators และเรียกแบบที่สองว่า hygienes

- motivators องค์ประกอบที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้แก่
 1. ลักษณะของงาน (job itself)
 2. ความก้าวหน้า (advancement)
 3. การยอมรับ (recognition)
 4. การรับผิดชอบ (responsibility)
 5. สัมฤทธิ์ผลของงาน (achievement)
- hygienes องค์ประกอบที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่
 - สภาพการทำงาน (working conditions)
 - นโยบายบริษัท (company policies)
 - ความมั่นคง (security)
 - ผลตอบแทน (pay and benefits)
 - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations)
 - การนิเทศงาน (supervision)
 - สถานภาพตำแหน่ง (status)

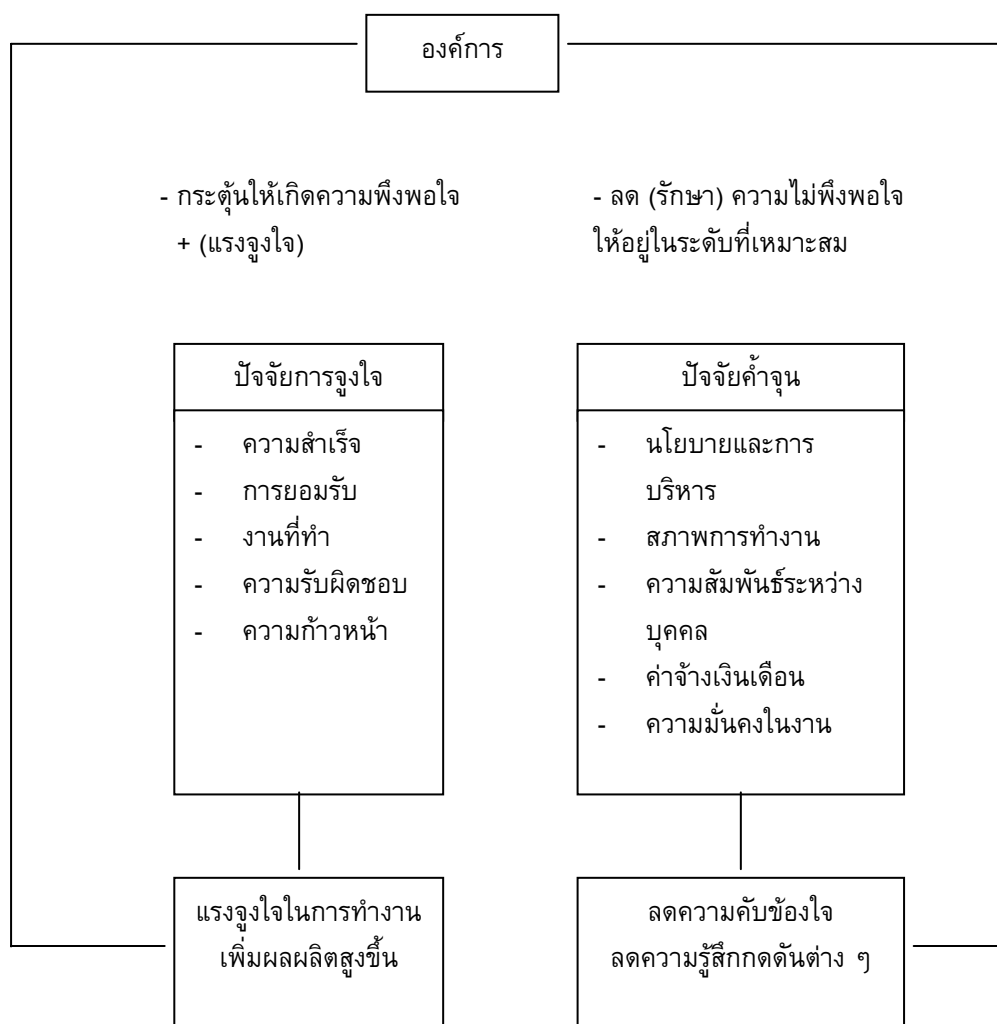
พิจารณาจากความคิดของเอิร์ชเบอร์ก จะเห็นได้ว่าถ้าองค์กรใดสามารถสร้าง hygienes ได้ดี ก็จะสามารถหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจของคนในการปฏิบัติงานได้ดีด้วย สำหรับ hygienes นี้ บางครั้งอาจใช้คำว่า “maintainers” ก็ได้ ซึ่งมีความหมายเหมือนกัน

สมยศ นาวิการ และมุสดี รุมาคม (2522 : 189) ได้ทำการสรุปทฤษฎีของ Herzberg ดังนี้

1. ปัจจัยยอนามัย หรือปัจจัยต่ำ
 - 1.1 เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความไม่พอใจในงานที่ทำงานจะสูงขึ้น

- 1.2 เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ความไม่พึงพอใจงานที่ทำงานจะไม่เกิดขึ้น แต่ไม่ได้เพิ่มความพอใจหรือแรงจูงใจ
2. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น
- 2.1 เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความพอใจและแรงจูงใจจะไม่เกิดขึ้น
- 2.2 เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ความพอใจและแรงจูงใจจะเกิดขึ้น

การค้นพบของ Herzberg ชี้ให้เห็นว่าความไม่พอใจไม่ได้เป็นสิ่งที่อยู่ตรงกันข้ามกับความพอใจหรือแรงจูงใจ บุคคลไม่พอใจไม่ได้หมายความว่าเขาจะมีความพอใจหรือแรงจูงใจ แต่เขาจะมีความรู้สึกที่เป็นกลาง ดังนั้นสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีหรือนโยบายของบริษัทที่มีเหตุผลไม่ได้ทำให้เกิดแรงจูงใจที่สูงเลย แต่ปัจจัยนามัยเหล่านี้มีมาก่อนแรงจูงใจพนักงานที่มีความไม่พอใจ เนื่องจากว่าพวกเขาได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอ สามารถจูงใจได้ง่ายกว่าพนักงานที่มีความพอใจ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า และการยกย่องสามารถจูงใจพวกเขาได้



ภาพประกอบ 2 ลำดับขั้นตอนทฤษฎีของ Herzberg

(พยอม วงศ์สารศรี. 2520 : 225)

การเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg

จะเห็นว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Maslow เสนอว่าความต้องการขั้นสูงจะไม่เกิดขึ้น ตราบเท่าที่ความต้องการขั้นต้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง เช่นเดียวกับที่ Herzberg สรุปว่า องค์ประกอบการจูงใจอาจไม่มีความหมายเลยตราบเท่าที่องค์ประกอบค้ำจุนยังไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ หรือตอบสนองอย่างดีพอสมควร

ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy)		ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two – factor theory)
ความสำเร็จในชีวิต (Self - actualization)	→	ผู้จูงใจ (Motivators) งานที่ท้าทาย (Challenging work) ความสำเร็จ (Achievement) ความเจริญก้าวหน้าในงาน (Growth in the job) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement) การยอมรับ (Recognition)
การยกย่องสถานะ (Esteem of status)	→	
ความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance)	→	ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance factors) สถานะ (Status) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) คุณภาพการควบคุม (Quality of supervision) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration) สภาพการทำงาน (Working conditions) ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) เงินเดือน (Salary)
ความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety)	→	
ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)	→	

ภาพประกอบ 3 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 415)

5.9 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland Achievement Motivation Theory)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 118) กล่าวว่า ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ จะเน้นถึงความต้องการ 3 ประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพล และครอบงำเหนือผู้อื่น

เดวิด แมคคลีแลนด์ ได้บอกวิธีการกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้การทำงานดีขึ้น โดยให้พนักงานมี (1) ความปรารถนาความสำเร็จของงาน (2) ใฝ่หาอำนาจหน้าที่ (3) ยินดีเข้าร่วมงานด้วยความรักและผูกพัน ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จของงานเพื่อทำความดี หรือเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานเป็นความมุ่งมั่นของแต่ละคน ส่วนความต้องการที่จะมีอำนาจหน้าที่เพื่อจะได้บทบาท สถานภาพ มีอิทธิพลและควบคุมผู้อื่นได้ อีกส่วนหนึ่งทำงานเพื่อสร้างความรักและผูกพันให้ได้มิตรภาพและสัมพันธภาพทางสังคมกับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น พวกทุ่มเทให้กับงาน (Work-aholics) จะมีความปรารถนาแรงกล้าในผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าต้องการอำนาจหน้าที่ สถานภาพหรือให้ใครมารักและผูกพัน บางคนจะมุ่งสร้างมิตรภาพได้เพื่อนพ้องถูกใจในงานโดยไม่คำนึงถึงการได้ตำแหน่งหน้าที่ (ปรรยงค์ โจดินดา. 2542 : 258-259)

ดังนั้นตามทฤษฎีของแมคคลีแลนด์ ที่มุ่งใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของคนมี 3 วัตถุประสงค์ (ARA) คือ

1. ต้องการความสำเร็จของงาน (Achievement) เป้าหมายคืองานที่ยากและท้าทาย คุณค่าและความสำเร็จของงานที่ทำอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อมั่น
2. แสวงหาอำนาจหน้าที่ (Power) เชื้อระบบอำนาจขององค์กร รักษาคุณค่าของงานที่ทำ ยึดประโยชน์องค์กรเป็นสำคัญ ยึดมั่นความยุติธรรมไม่ลำเอียง
3. ต้องการความรักและผูกพันหรือสายสัมพันธ์ (Affiliation) แสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม หวังโอกาสที่จะได้รู้จักกับผู้อื่นเพื่อเป็นสะพานความเข้าใจที่ดีให้เป็นประโยชน์ต่องานที่ต้องทำให้สำเร็จ

การทำงานของบุคคลหนึ่งจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จากความต้องการข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อดังกล่าวข้างต้น อาจทดสอบได้ด้วย McClelland's Thematic Apperception Test ว่าจะโน้มเอียงไปทางใด ผลของการศึกษาเรื่องการจูงใจของแมคคลีแลนด์พบว่าพวกมุ่งความสำเร็จไว้สูง (High - achievers) จะมีลักษณะเด่นพิเศษเฉพาะตัว เช่น มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะทำงานให้ดีเพื่อเนื้อแท้ของความพอใจมากกว่าต้องการรางวัลจากผลงานนั้น พวกเขาเป็นกลุ่มคนที่รักความจริง จึงกำหนดเป้าหมายการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผลโดยที่ทุกเรื่องต้องทำได้จริง คนประเภทนี้ต้องการทราบผลการทำงานทันทีเพื่อจะได้รับความพอใจมาก ๆ เมื่อทราบว่าทำงานสำเร็จด้วยดี ข้อมูลป้อนกลับที่แจ้งว่างานสำเร็จจะช่วยกระตุ้นให้ปรับปรุงงานและยกระดับเป้าหมายของงานให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ สมควรที่ผู้บริหารจะมองหาพวกเขาแล้วจะได้ผลงานที่ดีเพราะเราส่งเสริมคนมีแววดีให้ทำงานเต็มความสามารถ และได้รับความสำเร็จ

5.10 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

แมคเกรเกอร์ (Mcgregor. 1960 : 33 – 58) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ในทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X

แมคเกรเกอร์ได้อธิบายลักษณะมนุษย์และการทำงานไว้ดังนี้

1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน
2. คนส่วนมากไม่มีความทะเยอทะยาน มีความรับผิดชอบน้อย และชอบที่จะให้มีการสั่งการ
3. คนส่วนมากมีความสามารถทางด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาการทำงานน้อย

4. การจูงใจจะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยเท่านั้น
5. คนส่วนมากจะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด และถูกบังคับเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สาระสำคัญของทฤษฎี X ซึ่งให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบปฏิบัติงาน พยายามหลีกเลี่ยงงาน เมื่อมีโอกาส ในขณะที่คนมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต่างใช้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y

หลังจากแมคเกรเกอร์ ได้อธิบายทฤษฎี X แล้ว ต่อมาได้พบว่าคนที่อาศัยอยู่ในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งมีระดับการศึกษาและมาตรฐานการครองชีพสูง และมีโอกาสที่จะหางานทำได้มากขึ้นนั้น การใช้ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X เป็นสิ่งที่ไม่น่าจะถูกต้องนัก และแนวทางต่าง ๆ ของฝ่ายบริหารที่ได้พัฒนาจากข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X ก็ประสบความล้มเหลวในการที่จะนำมาใช้จูงใจบุคคลในการทำงาน แมคเกรเกอร์จึงได้เสนอข้อสมมติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี Y ดังนี้

1. คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ คือหากในการทำงานก็เหมือนกับการเล่น หรือการพักผ่อน เมื่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้จัดไว้อย่างเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุม
2. การควบคุมและการบังคับจากภายนอก ไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ การควบคุมตนเองและการเป็นตัวของตัวเองเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการปฏิบัติงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
3. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหา จะมีอยู่ในบุคคลเกือบทุกคน คุณสมบัติที่ดี เช่น มีมโนภาพ มีความเฉลียวฉลาดว่องไว มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร มีการกระจายอยู่ทั่วไปในคนทั้งหลาย
4. การที่บุคคลผูกพันตนเองกับงานขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการทำงาน จะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางสังคม ความมีชื่อเสียง และความสำเร็จในชีวิต
5. คนเราสามารถที่จะสั่งการด้วยตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองที่พฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรตามความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กรจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

5.11 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง เสนอแนะเริ่มแรกขึ้นโดย Victor H. Vroom ยืนยันว่าเราจะพิจารณาข้อปัญหาที่สำคัญสามข้อก่อนที่เราจะใช้ความพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ข้อปัญหาสามข้อเหล่านี้จะถูกแสดงให้เห็นภายในภาพองค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวัง ที่แสดงให้เห็นถึงส่วนประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวัง (สมยศ นาวิกาน. 2544 : 376-379)

ทฤษฎีความคาดหวังจะอธิบายแรงจูงใจในแง่ของความหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเภทของรางวัลที่พวกเขาคาดหวังจะได้รับ ถ้าพวกเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามทฤษฎีความคาดหวังนี้เราจะมีปัจจัยที่แยกจากกันสามอย่างที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เราจะพิจารณาถึงองค์ประกอบแต่ละอย่าง และในที่สุดเราจะพิจารณาว่าองค์ประกอบเหล่านี้จะรวมเข้าด้วยกันเพื่อที่จะกำหนดระดับแรงจูงใจโดยส่วนรวมของบุคคลได้อย่างไร

■ ความคาดหวังความพยายาม-ผลการปฏิบัติงาน (Effort-Performance Expectancy)

ภายใต้ความคาดหวัง E P เราจะประเมินความน่าจะเป็นที่ความพยายามของเราจะนำไปสู่ระดับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ การประเมินของเราจะรวมทั้งความสามารถของเราเอง และการพิจารณาความเพียงพอของปัจจัยทางสภาพแวดล้อม เช่น การหามาได้ของทรัพยากร สมมติว่าผู้บังคับบัญชาของคุณได้ขอให้คุณรับโครงการพิเศษที่สำคัญเอาไว้ โครงการพิเศษนี้จะเกี่ยวข้องกับการออกแบบและการดำเนินระบบการตรวจสอบข้อเรียกร้องของลูกค้าโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อที่คุณจะปรับปรุงการบริการลูกค้าให้ดีขึ้น สิ่งหนึ่งที่คุณจะต้องพิจารณาคือความน่าจะเป็นของความสามารถของคุณ ที่จะดำเนินโครงการให้บรรลุความสำเร็จ ถ้าคุณรู้สึกว่าคุณไม่รู้เรื่องการพัฒนาในระบบคอมพิวเตอร์เช่นนี้อย่างมากแล้ว และ/หรือการหามาได้ของทรัพยากรไม่เพียงพอแล้ว คุณอาจจะประเมินความน่าจะเป็นของความสำเร็จไว้ต่ำ ด้วยเหตุนี้ความคาดหวัง E P ของการมอบหมายงานจะค่อนข้างต่ำ ในทางกลับกันถ้าคุณรู้สึกว่าคุณมีคุณสมบัติเหมาะสมกับการมอบหมายงานนี้แล้ว คุณอาจจะประเมินความคาดหวัง E P ไว้สูง แต่กระนั้นการประเมินความคาดหวัง E P จะเป็นส่วนหนึ่งเท่านั้นของการประเมินสถานการณ์ของคุณ

■ ความคาดหวังผลการปฏิบัติงาน-ผลลัพธ์ (Performance-Outcome Expectancy)

ภายใต้ความคาดหวัง P O เราจะประเมินความน่าจะเป็นที่ว่า การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จของเราจะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่าง ผลลัพธ์ที่สำคัญที่เราพิจารณาจะเป็นรางวัลที่สามารถเป็นไปได้อีก (เช่น โบนัสหรือการเลื่อนตำแหน่ง) เราจะต้องพิจารณาความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ทางลบที่อาจจะเป็นไปได้ด้วย (เช่น การสูญเสียเวลาพักผ่อนเนื่องจากการทำงานหนัก) ด้วยรางวัลที่เป็นไปได้เหล่านี้ ภายใต้สถานการณ์โครงการพิเศษของคุณ บางทีผู้บังคับบัญชาของคุณมีประวัติของการยกย่องและการให้โบนัสแก่บุคคลที่รับเอาโครงการพิเศษ ดังนั้นคุณอาจจะประเมินความคาดหวัง P O ไว้สูง ในทางกลับกันถ้าประสบการณ์ที่ผ่านมาของคุณกับโครงการพิเศษและผู้บังคับบัญชาชี้ให้เห็นว่าบางครั้งผู้บังคับบัญชาได้ล้มการให้รางวัลเหล่านี้ไป คุณอาจจะประเมินความคาดหวัง P O ไว้ปานกลาง (ความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัลเท่ากับ 50 - 50) ภายในกรณีที่เราเห็นว่าผู้บังคับบัญชาของคุณไม่เคยให้รางวัลกับการรับเอาโครงการพิเศษเลย คุณอาจจะประเมินความคาดหวัง P O ไว้เท่ากับ 0

■ คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence of outcomes)

เราจะประมาณคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่แตกต่างกัน ถ้ารางวัลที่มีอยู่มีคุณค่าต่อเรา คุณค่าของรางวัลจะสูง เราจะพิจารณาคุณค่าของผลลัพธ์ทางลบที่เป็นไปได้อีกด้วย เช่น การสูญเสียเวลาพักผ่อนหรือการรบกวนครอบครัวของเรา ที่อาจจะลบค่าของคุณค่าของรางวัลภายในสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้รับรางวัลจะมีผลกระทบทางการจูงใจต่อเมื่อเราให้คุณค่าที่สูงเท่านั้น ตัวอย่างเช่น ภายใต้สถานการณ์ของโครงการพิเศษ เราอาจจะมองโบนัสจากผู้บังคับบัญชามีค่าสูง ในทางกลับกันถ้าคุณมีฐานะร่ำรวยอยู่แล้ว โบนัสอาจจะ

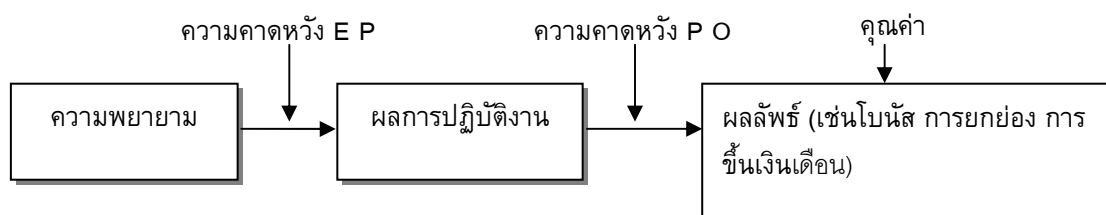
ความสำคัญน้อยลง คุณอาจจะให้คุณค่าที่สูงกับรางวัลภายในที่อาจจะเกิดขึ้นถ้าคุณได้พัฒนาโครงการที่สร้างสรรค์ขึ้นมาด้วย

ภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ ผลลัพธ์หรือรางวัลที่เป็นไปได้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะมีอยู่หลายอย่าง รางวัล เช่น โบนัส การยกย่อง หรือการเลื่อนตำแหน่งที่ให้โดยบุคคลอื่นจะถูกเรียกว่ารางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) รางวัลที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ภายในตัวของเราเองที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน เช่น ความรู้สึกทางความสำเร็จ ความท้าทาย และการเจริญเติบโตจะถูกเรียกว่า รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards)

■ การรวมองค์ประกอบเข้าด้วยกัน

ทฤษฎีความคาดหวังยืนยันว่าเราจะทุ่มเทความพยายามให้กับการปฏิบัติงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบสามอย่าง ความคาดหวัง E P ความคาดหวัง P O และคุณค่าของรางวัลบุคคลจะใช้ดุลพินิจกับองค์ประกอบแต่ละอย่างภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ และรวมองค์ประกอบเหล่านี้เข้าด้วยกันบนพื้นฐานของสูตรโดยทั่วไปของทฤษฎีความหวังคือ : $(E \cdot P) \times (P \cdot O) \times \text{คุณค่า} = \text{แรงจูงใจ}$

ตัวอย่าง เช่น ภายใต้สถานการณ์ของโครงการพิเศษ สมมติว่าคุณประเมินองค์ประกอบสามอย่างค่อนข้างสูงแล้ว คุณจะมีแรงจูงใจที่สูงเพื่อการดำเนินโครงการพิเศษ : ความคาดหวัง E O ที่สูง $\times$ ความคาดหวัง P O ที่สูง $\times$ คุณค่าของผลลัพธ์ที่สูง = แรงจูงใจที่สูง ในทางกลับกันถ้าเราประเมินองค์ประกอบอย่างหนึ่งค่อนข้างต่ำแล้ว สมมติว่าคุณประเมินความหวัง P O เท่ากับศูนย์ แต่องค์ประกอบอย่างอื่นสูงแล้ว สูตรของทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าแรงจูงใจเท่ากับศูนย์: ความคาดหวัง E P ที่สูง $\times$ ความคาดหวัง P O เป็นศูนย์ $\times$ คุณค่าของผลลัพธ์ที่สูง = แรงจูงใจเป็นศูนย์การประเมินองค์ประกอบใดเป็นศูนย์จะทำให้สมการทั้งหมดเป็นศูนย์ไม่ว่าองค์ประกอบอย่างอื่นจะมีค่าระดับไหนก็ตาม



ภาพประกอบ 4 องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวัง
(สมยศ นาวิการ. 2544 : 378)

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความคาดหวังในทางปฏิบัติคือ ผู้บริหารจะต้องมั่นใจว่าองค์ประกอบสามอย่างของการจูงใจจะต้องปรากฏต่อผู้ปฏิบัติงานด้วย เราจะมีวิธีการอยู่หลายอย่างด้วยกัน ประการแรกความคาดหวังความพยายาม-ผลการปฏิบัติงานที่สูงจะขึ้นอยู่กับปัจจัยสองอย่าง : ความสามารถและความเชื่อมั่นตนเอง ผู้บริหารจะต้องมั่นใจว่าความสามารถและทักษะของผู้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับข้อกำหนดของงานของพวกเขา ถ้าบุคคลรับรู้ว่าเขาขาดความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วความคาดหวัง E P ของบุคคลจะต่ำ และแรงจูงใจของพวกเขาจะต่ำด้วย แต่กระนั้นบุคคลอาจจะมีความสามารถที่จำเป็นทุก

อย่างที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังคงมีความคาดหวัง E P ที่ต่ำเนื่องจากการขาดความเชื่อมั่นแล้ว นี่คือการสถานการณ์ที่ต้องการความสนับสนุนจากผู้บริหารเพื่อที่จะช่วยให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความคาดหวัง E P ที่สูงขึ้น ผู้บริหารสามารถมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วยการเปลี่ยนแปลงรางวัลอีกด้วย ทฤษฎีความคาดหวังจะชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารต้องค้นหาว่าผลลัพธ์อะไรที่มีคุณค่าสูงสุดต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และพยายามทำให้การได้มาของผลลัพธ์เหล่านั้นขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญคือผู้บริหารจะต้องติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาว่าผลการปฏิบัติงานและรางวัลมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ความคาดหวัง P O ของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของพวกเขา ถ้าผลลัพธ์ที่มีคุณค่าสูงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานแล้ว แต่การขึ้นอยู่ระหว่างกันเหล่านี้ไม่ได้ถูกติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ความคาดหวัง P O จะต่ำ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องทำให้ผลลัพธ์ที่มีคุณค่าสูงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานและมั่นใจว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเข้าใจว่าผลลัพธ์ที่พวกเขาต้องการจะได้มาจากการที่พวกเขาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น

ความคาดหวัง E P	ความคาดหวัง P O	คุณค่าของผลลัพธ์	แรงจูงใจ
สูง	สูง	สูง	สูง
สูง	สูง	ต่ำ	ปานกลาง
สูง	ต่ำ	สูง	ปานกลาง
สูง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
ต่ำ	สูง	สูง	ต่ำ
ต่ำ	สูง	ต่ำ	ต่ำ
ต่ำ	ต่ำ	สูง	ต่ำ
ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำมาก

ตารางแสดงองค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าด้วยกันจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจอย่างไร (สมยศ นาวิการ. 2544 : 379)

ตารางจะแสดงให้เห็นถึงส่วนผสมที่แตกต่างกันของความคาดหวังที่สูงและต่ำและคุณค่าที่ถูกรวมเข้าด้วยกันที่จะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ แรงจูงใจที่สูงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสามอย่างของทฤษฎีความคาดหวังต้องสูงด้วย แรงจูงใจปานกลางจะเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวัง E P สูง และความคาดหวัง P O หรือคุณค่าของผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งต้องสูง แรงจูงใจจะต่ำเมื่อทั้งความคาดหวัง P O และคุณค่าของผลลัพธ์ต่ำ ความคาดหวัง E P ที่ต่ำจะสร้างแรงจูงใจที่ต่ำ ไม่ว่าความคาดหวัง P O หรือคุณค่าของผลลัพธ์จะสูง

5.12 ทฤษฎีด้วยความเสมอภาค (Equity Concept)

เป็นแนวความคิดของสเตซี เจ.อดัมส์ (Stacy J.Adams) ซึ่งเน้นปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออกในการให้รางวัลตอบแทน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 8-15. 2540 : 391-392)

ปัจจัยนำเข้า หมายถึง คุณสมบัติของบุคลากรที่มีสำหรับการทำงาน เช่น ระดับการศึกษา ทักษะ ความอาวุโส ความพยายามที่ทุ่มเทให้กับงาน เป็นต้น ปัจจัยนำเข้านี้เป็นสิ่งที่กำหนดความรู้สึกรู้สึกของบุคลากรว่าตนเองควรจะได้รับรางวัลตอบแทนอย่างไร

ปัจจัยนำออก หมายถึง ผลได้หรือรางวัลตอบแทนที่บุคลากรได้รับ เช่น เงินเดือน รายได้อื่น ๆ การยอมรับ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

ทั้งนี้ความเสมอภาคอาจจะแสดงเป็นสมการได้ดังนี้

ตนเอง		เพื่อนร่วมงาน
ผลที่ได้รับ	เปรียบเทียบกับ	ผลที่ได้รับ
ปัจจัยนำเข้า		ปัจจัยนำเข้า

ในการเปรียบเทียบถ้าพบว่าการให้รางวัลตอบแทนไม่มีความเสมอภาคก็จะกระทำในสิ่งที่ตนคิดว่าเป็นข้อมูลแลกเปลี่ยนที่ยุติธรรมหรือเหมาะสม คือถ้าพบว่าความไม่เสมอภาคนั้นฝ่ายตนเองเป็นฝ่ายได้เปรียบ โดยให้ผลตอบแทนมากกว่า ก็อาจจะพยายามเพิ่มปัจจัยนำเข้าของตน คือทำงานเพิ่มขึ้น แต่ถ้าพบว่าตนเอง แต่ถ้าตนเองเสียเปรียบก็อาจจะเลือกลดการทำงานของตนลง หรือพยายามเรียกร้องให้เพิ่มผลตอบแทน เพื่อให้สถานการณ์เสมอภาคกันก็ได้

ตามทฤษฎีนี้เชื่อว่า คนเราจะประมาณว่า สิ่งที่เราได้ทำไปนั้นควรได้รับผลตอบแทนแค่ไหน และจะเปรียบเทียบว่าสิ่งที่ตนได้รับนั้น แตกต่างจากคนอื่น ซึ่งทำงานชนิดเดียวกันได้อย่างไร หากเขียนเป็นสูตรจะได้ดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 119)

$$\text{ก. ความเสมอภาค} = \frac{\text{ผลที่ได้รับตอบแทน}}{\text{ความพยายามที่ใช้ไป}}$$

$$\text{ข. } \frac{\text{ผลตอบแทนที่ได้รับ (บุคคลที่ 1)}}{\text{ความพยายาม}} = \frac{\text{ผลตอบแทน (บุคคลที่ 2)}}{\text{ความพยายาม}}$$

6. การวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ในหน่วยงานต่างๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงานมาก นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด การแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 130 – 131)

1. การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อคำถามที่มี 2 ลักษณะ คือ

1.1 แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่ได้สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูด และข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

2. แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยรวม

2.2 แบบวัดความพึงพอใจงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น

7. การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 132 – 133) กล่าวว่า ฝ่ายจัดการและฝ่ายบริหารแม้จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล เช่น อายุ เพศการศึกษา บุคลิกภาพ แต่สามารถจัดและสรรหารวมทั้งบรรจุบุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ซึ่งควรพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีส่วนในการให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วยการเลือกสถานที่ตั้งของโรงงาน หน่วยงาน การขยายสาขาของหน่วยงาน ควรคำนึงถึงความพึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไปรวมทั้งจิตตาวินัยที่จะไม่ให้งานเกิดความเบื่อหน่ายโดยการสับเปลี่ยนงาน หรือลดงานจำเจ จัดกิจกรรมอื่นเพิ่มความสำคัญกับการทำงานของพนักงาน

การจัดบรรยากาศของหน่วยงาน ให้เหมาะสมกับการทำงานบรรยากาศแบบแจ่มใส ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีอิสระในการทำงานจะสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานมากขึ้น

การจัดการและการบริหารเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคง สวัสดิการในการทำงาน บริการต่างๆที่พนักงานได้รับ รายรับและค่าจ้าง ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงเช่นกัน หัวหน้าที่มีความเป็นประชาธิปไตย และมีความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกและภายในเป็นอย่างดี เป็นสิ่งสำคัญเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือ เจตคติที่ดีของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความสนใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำแล้วเกิดความสบายใจมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แม้แต่สิ่งแวดล้อมทางบ้านและครอบครัวที่ปรกติสุข ก็มีผลเกี่ยวข้องและสัมพันธ์ถึงงานที่ทำด้วย

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

วิกสตรอม (Wickstrom. 1971 : 1249 - A) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียน ศึกษาในเทศน์ และผู้ช่วยครูใหญ่ รวม 125 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้บริหารพึงพอใจในงานมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

เมอร์ริล (Merrill. 1971 : 1547 - A) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู และครูใหญ่ระดับประถมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครู และครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรมสูง ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ และการยอมรับนับถือ

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373 - A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนชั้นพิเศษ (Special Class Teacher) ในรัฐไอโอวา พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จอห์นตัน และเบวิน (Johnston and Bavin.1973 : 136-141) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานทดสอบกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก โดยการศึกษาเกี่ยวกับประชากรจำนวน 130 คน ในโรงเรียนราษฎรแห่งหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับงานที่กระทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและสิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ สภาพการทำงาน และการนิเทศงาน

ควิตูกัว (Quitugua. 1975 : 1224 - A) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาลในเกาะกวม โดยสำรวจความคิดเห็นของครู 305 คน พบว่า ครูไม่พึงพอใจในสภาพการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความเป็นอยู่ในชุมชน อัตราค่าจ้างการทำงาน เงินเดือน ค่าตอบแทนสถานะของครู และความช่วยเหลือของรัฐบาล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูแปรเปลี่ยนไปตามอายุ ประสบการณ์ในการสอน ตำแหน่งการงาน ระดับงานที่สอนและสภาพที่อยู่อาศัย

มารีเยน (Marion. 1977 : 4755 - A) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และความขัดแย้งในการทำงานของอาจารย์ พบว่า ถ้าเกิดสภาพความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่ถ้ามีความขัดแย้งสูง ความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาน้อยกว่าความรับผิดชอบอื่น ๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานน้อยลง และถ้าเกิดสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานแล้ว ผลที่เกิดขึ้นจะทำให้ขาดสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา แต่จะไม่เกี่ยวกับสัมพันธภาพกับหน่วยงานอื่น

สโตลท์ (Stolt. 1978 : 598 - A) ได้ทำการศึกษาเรื่องลำดับความต้องการของผู้บริหารโรงเรียนตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียน ได้แก่ อาจารย์ใหญ่และผู้อำนวยการ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับของสังคม คำสรรเสริญ และความเป็นตัวของตัวเอง เป็นสิ่งสำคัญและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

คูเปอร์ และคนอื่น ๆ (Cooper and others. 1979 : 117) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับอาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ และปัจจัยภายนอกได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

โคเออร์เนอร์ (Koerner. 1981 : 43) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานกับกลุ่มพยาบาลอนามัยชุมชน จำนวน 32 คน พบว่า อายุ ประสบการณ์ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้มีเทศ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานและผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงาน

บอร์นี (Borne 1982 อ้างถึงใน มนัส บุญวงศ์. 2537 : 51) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่องการทำงานกับอายุ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการทำงานและการจูงใจในการทำงาน พบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจภายในงานจะมีความสำคัญมากกว่ารางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) อันได้แก่ เงินเดือน

หรือการเลื่อนขั้น เป็นต้น คนที่มีอายุมากจะปฏิบัติงานได้ดีพอ ๆ กับคนที่มีอายุน้อย แต่จะมีสภาพการณ์ภายนอก และสภาพจิตใจบ้างเข้ามามีอิทธิพลต่อการทำงานและจิตใจ เช่น เมื่อศักดิ์ศรีของตนเองลดลงความวิตกกังวลสูงขึ้น และมีความระมัดระวังตลอดจนมีความรอบคอบมากขึ้น

มาตา เฮรู (Mataheru 1985 อ้างถึงใน อาริรัตน์ หิรัญโร. 2532 : 57 - 58) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ในอินโดนีเซียพบว่าแรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ส่วนแรงจูงใจที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุดคือ สถานะของอาชีพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและเงินเดือน สำหรับเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

กาซึล (Gaziel 1986 อ้างถึงใน อุบล ภัทระ. 2535 : 19) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษา โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขศาสตร์ กับตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน การศึกษาและขนาดของโรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า ครูที่มีการศึกษาสูงและประสบการณ์ทำงานสูง อยู่โรงเรียนขนาดใหญ่จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะตรงกันข้าม ในด้านปัจจัยจูงใจ ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าของงาน ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับ ทำนายความพึงพอใจได้สูง ส่วนปัจจัยสุขศาสตร์นั้นนโยบายการบริหาร เงินเดือน เงื่อนไขในการทำงาน ทำนายความพึงพอใจได้สูง ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขศาสตร์ร่วมกันทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้มากกว่า 40 เปอร์เซ็นต์

นาเกล (Nagle. 1987 : 33 - A) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิโซต้า พบว่า ตัวแปรด้านชีวสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนแต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเพศชาย
3. ผู้บริหารอาวุโสที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุในการทำงานน้อยกว่า
4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางด้านลบ
5. ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางด้านลบ

อัลมาสบูบ (Almalsboob. 1987 : 1402 - A) ได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่า อาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกมีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบสูงกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และไม่มี ความพึงพอใจในด้านการบริหารน้อยกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และกลุ่มศาสตราจารย์จะมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า ค่าจ้าง การบริหาร และการนิเทศงานมากที่สุด

งานวิจัยในประเทศไทย

วีระชาติ แก้วไสย (2518 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย ได้ผลการศึกษาย่างแรกว่า ครูมีความรู้สึกต่อความสำเร็จของตนในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ความรับผิดชอบและความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับความรู้สึกในเรื่องนโยบาย และการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำสุด เหนือขึ้นมาได้แก่ เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และลักษณะของงาน ผลการศึกษาย่างที่สองคือครูที่มีความพึงพอใจในการทำงานมีความรู้สึกต่อความสำเร็จของงานสูงสุด รองลงมาได้แก่ความรับผิดชอบ ความปลอดภัย ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน องค์ประกอบที่ดูมีความรู้สึกต่ำที่สุดได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน

วิชัย วิเศษสุวรรณ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 318 คน ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน เพศ วุฒิการศึกษาและที่ตั้งวิทยาลัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เพศ วุฒิการศึกษาไม่พบว่าแตกต่างกัน

โสภา เกริกไกรกุล (2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้แบบสอบถามกับแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราชเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผลการศึกษาพบว่า แพทย์ที่มีหน่วยสังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีภูมิสำเนาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แพทย์ที่มีอายุราชการต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีระดับตำแหน่งงาน (ซี) ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และแพทย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าลักษณะภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของแพทย์ในโรงพยาบาล ส่วนมากมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า อาชีพแพทย์เป็นอาชีพที่ได้รับการศึกษาสูง ปัจจัยทางเพศจึงไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน และจากการศึกษายังพบว่า ลักษณะปัจจัยของลักษณะงานที่แพทย์กำลังดำรงตำแหน่งอยู่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ปัญญา แก้วพรพงศ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักสังคมสงเคราะห์ให้ศูนย์เยาวชนที่มีต่อลักษณะงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนปัจจัยที่ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนมีความต้องการเปลี่ยนงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นข้อมูลลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของนักสังคมสงเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันและนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่โอนย้าย ที่มีต่อลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานนั้นมีความพอใจและไม่พอใจ สำหรับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติมากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่โอนย้าย ส่วนในเรื่องความก้าวหน้า นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันมีความพึงพอใจในหน้าที่ ที่จะทำให้มีโอกาสเลื่อนระดับตำแหน่งเพิ่มขึ้นในอนาคตมากกว่านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่โอนย้าย สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงาน ผลการศึกษาพบว่าทั้งนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันและกลุ่มที่โอนย้าย พิจารณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานมากที่สุดคือ เรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อันดับรองลงมาคือ ความชอบในงานประเภทนั้นเหมือนกัน

ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน

การได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้พบว่าประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้วย

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน ได้ศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจของวิศวกร สภาพความพึงพอใจของวิศวกร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ประกอบด้วยปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูน ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่ามนุษย์มีแรงจูงใจยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ที่กำหนดไว้ 5 ชั้น จากทฤษฎีทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลำดับขั้นความต้องการไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน อีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับงานและสิ่งแวดล้อมของงานด้วย

วิทยา ประยูร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่ม การศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีเพศ วุฒิการศึกษา และสถานภาพการทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ผ่านการอบรมและไม่ผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

จากผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคลในองค์กรและตัวองค์กรเอง เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในชีวิต และยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้น เช่น ผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีอัตราการขาดงาน ลางาน และมีแนวโน้มของการลาออกน้อยกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยต่างกันตามความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่นเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุในการทำงาน ตลอดจนความแตกต่างของสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ เช่น ลักษณะงาน โครงสร้างงาน รายได้ สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกเวลาทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณของยามาเนแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Yamane, 1967 : 919) โดยยอมให้มีค่าความแปรปรวนเท่ากับ 5% ดังนี้

สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	Z	แทน	ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น
	E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด

ดังนั้น จะได้ขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$
$$n = 385 \text{ คน}$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ 15 คน (ประมาณ 4% ของกลุ่มตัวอย่าง) รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธี Non – Probability โดยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) และใช้แบบสอบถามตามจำนวนชุดที่ได้กำหนดไว้ในขั้นต้น และเก็บรวบรวมข้อมูลตามอาคารสำนักงานต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร เช่น อาคารSCB อาคารโซโก้ อาคารMBK อาคารUM อาคารเอ็มพลาย อาคารStandard Charter เนื่องจากว่าอาคารที่กล่าวถึงดังกล่าวเป็นอาคารที่มีสำนักงานหลากหลายประเภท และสะดวกที่จะมาตามเก็บแบบสอบถาม

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถามปลายปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา โดยแบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน รายได้ ประเภทบริษัทเป็นรูปแบบสถาบันการเงินหรือไม่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งจูงใจในการทำงาน ในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน โบนัส ค่าทำงานล่วงเวลา วันลาหยุด และค่ารักษาพยาบาล จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน จำนวน 11 ข้อ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความท้าทายของงาน ความมั่นคงในงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน จำนวน 8 ข้อ มีเนื้อหาเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ มีเนื้อหาเกี่ยวกับ การขาดงานหรือการมาทำงานสาย การทำงานเชื่องช้า ความผูกพันที่อยู่ในงาน และความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. การศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 52 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน เพื่อวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำ และ แก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ในการเก็บข้อมูล

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบ (Try out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach

ค่าความเชื่อมั่นของผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8395
ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยด้านงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7951
ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7865
ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7501

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scales) เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามมีดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน		ระดับความพึงพอใจ
	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ	
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1	มากที่สุด
เห็นด้วย	4	2	มาก
เห็นด้วยบ้าง	3	3	ปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	2	4	น้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5	น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยที่ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ได้กำหนดไว้ โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด เก็บรวบรวมมาได้ 389 ชุด มีแบบสอบถามเสียทั้งหมด 4 ชุด จึงมีแบบสอบถามใช้ประมวลผลทั้งหมด 385 ชุด เก็บแบบสอบถามด้วยวิธียื่นแจกแบบสอบถามตามอาคารสำนักงานต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร เช่น อาคารSCB อาคารโซโก้ อาคารMBK อาคารUM อาคารเอ็มพลาย อาคารStandard Charter

4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลครบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาแปรเป็นสัญลักษณ์ตัวเลขแทนค่าตัวแปรต่าง ๆ ทำการลงรหัส และนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)
2. ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือน ของพนักงานคิดเป็นร้อยละ ความถี่
3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน และความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งผู้ตอบจะแสดงทัศนะ 5 ระดับ
4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้ t – test และมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้มาตอบแบบสอบถาม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean, $\bar{X}$) โดยใช้สูตร (ลัวน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 :

43)

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

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนข้อมูล
N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 43)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X$	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดด้วยกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	$N - 1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ (Degree of Freedom)

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถามในแต่ละข้อ โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ยุทรพงษ์ ภัยวรรณ. 2543 : 137) มีดังนี้

$$= \frac{n}{(n-1)} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ		แทน	ค่าความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของชุดคำถาม
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อในชุดคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม กรณีที่ทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 135)

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

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

3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 135) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีแอลเอสดี (Least Significant Difference) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 161)

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

เมื่อ	F	=	ค่าการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	MS_b	=	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	=	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{โดยที่ } n = \sum_{i=1}^k n_j$$

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment

correlation)ค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ต่างๆ โดยใช้สถิติทดสอบค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. 2539 : 117)

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

เมื่อ	r	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	=	ผลรวมคะแนนรายข้อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum Y$	=	ผลรวมคะแนนรวม (Total) ของทั้งกลุ่ม
	$\sum X^2$	=	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	=	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	=	ผลรวมผลคูณระหว่าง X และ Y
	n	=	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 361 – 363)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_i เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ $X_2, X_3, \dots, X_k$ มีค่าคงที่

$$\hat{Y}_i = a + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + \dots + b_k X_{ki}$$

$$\text{โดยที่ } \hat{\beta}_0 = a, \hat{\beta}_1 = b_1, \hat{\beta}_2 = b_2, \dots, \hat{\beta}_k = b_k$$

ดังนั้นค่าคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า Y_i ด้วย $\hat{Y}_i$ คือ $Y_i - \hat{Y}_i = e_i$ หรือเรียกว่า Residual หรือ Error

จากสมการค่าประมาณของ $\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1$ และ $\hat{\beta}_2$ คือ a, b_1 และ b_2 ตามลำดับโดยที่

a = ส่วนหรือระยะตัดแกน Y ซึ่งเมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = X_k = 0$

b_1, b_2, b_k = เป็นค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน ซึ่งมีหน่วยเหมือน Y

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาระยะยาวที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
F-Prob.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ปัจจัยด้านบุคคล) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และสถานภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในเรื่องของผลประโยชน์ที่ได้จากการทำงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยด้านงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และสถานภาพในการปฏิบัติงาน โดยแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	165	42.9
หญิง	220	57.1
รวม	385	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	8	2.1
21 - 30 ปี	156	40.5
31 - 40 ปี	177	46.0
41 - 50 ปี	42	10.9
อายุ มากกว่า 50 ปี	2	0.5
รวม	385	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	220	57.1
สมรส	146	37.9
หม้าย ,หย่าร้าง ,แยกกันอยู่	19	4.9
รวม	385	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	11.4
ปริญญาตรี	282	73.2
สูงกว่าปริญญาตรี	59	15.3
รวม	385	100.0
อายุการทำงาน		
ไม่เกิน 3 ปี	95	24.7
4 – 6 ปี	108	28.1
7 – 9 ปี	67	17.4
10 ปีขึ้นไป	115	29.9
รวม	385	100.0
สถานภาพในการปฏิบัติงาน		
พนักงานประจำ	236	61.3
พนักงานชั่วคราว	149	38.7
รวม	385	100.0

อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่า 7,500 บาท	14	3.6
7,500 – 10,000 บาท	69	17.9
10,001 – 15,000 บาท	107	27.8
15,001 – 20,000 บาท	95	24.7
20,001 – 25,000 บาท	45	11.7
25,000 บาทขึ้นไป	55	14.3
รวม	385	100.0
ประเภทของบริษัท		
บริษัทสถาบันการเงิน	181	47.0
บริษัทเอกชนทั่วไป	204	53.0
รวม	385	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 385 คน

เพศ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และเพศชายมีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

อายุ – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปีมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 อายุ 41 ถึง 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.9 อายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.1 และอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.5

สถานภาพสมรส – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา คือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 37.9 และสถานภาพหม้าย,หย่าร้าง และแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 4.9

ระดับการศึกษา – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.3 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.4

อายุการทำงาน – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมา มีอายุการทำงานระหว่าง 4 ถึง 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.1 อายุการทำงานไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.7 และอายุการทำงานระหว่าง 7 ถึง 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.4

สถานภาพในการปฏิบัติงาน – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 และพนักงานชั่วคราว มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7

อัตราเงินเดือน – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนอยู่ในระหว่าง 10,001 ถึง 15,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมา มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15,001 ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.7 อัตราเงินเดือนระหว่าง 7,500 ถึง 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.9 อัตราเงินเดือน 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.3 อัตราเงินเดือน 20,001 ถึง 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.7 และอัตราเงินเดือนที่น้อยกว่า 7,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.6

ประเภทบริษัท – ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำงานในบริษัทเอกชนที่ไม่ได้เป็นสถาบันการเงิน เป็นจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเป็นบริษัทที่เกี่ยวกับสถาบันการเงินจำนวน 181 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน เป็นแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 10 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางตรง ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางอ้อม และผลประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 2 แสดงผลผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมและรายด้าน

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความ ความเห็น
ด้านผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางตรง	2.97	0.83	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางอ้อม	3.12	0.76	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน	3.23	0.70	ปานกลาง
ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวม	3.14	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางตรง ด้านผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางอ้อม และด้านผลประโยชน์ที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย 2.97, 3.12 และ 3.23 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางในผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ตาราง 3 แสดงผลผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางตรง

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
<u>ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางตรง</u>			
1. อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	3.06	0.85	ปานกลาง
2. อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ	2.88	0.90	ปานกลาง
ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางตรงโดยรวม	2.97	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับด้านผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางตรงโดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.97

เมื่อวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในด้านที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางตรงเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางว่าอัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และอัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.06 และ 2.88 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงผลผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางอ้อม

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
<u>ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางอ้อม</u>			
3. โบนัสมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	3.28	0.90	ปานกลาง
4. บริษัทมีระบบการให้โบนัสอย่างยุติธรรม	3.21	0.96	ปานกลาง
5. บริษัทจ่ายค่าเงินพิเศษค่าทำงานล่วงเวลาในอัตราที่เหมาะสม	2.99	1.01	ปานกลาง
6. บริษัทจ่ายเงินพิเศษค่าทำงานล่วงเวลาอย่างยุติธรรม	3.01	1.00	ปานกลาง
ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางอ้อมโดยรวม	3.12	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับด้านผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางอ้อมโดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.12

เมื่อวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในด้านที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางอ้อมเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางว่าโบนัสมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน บริษัทมีระบบการให้โบนัสอย่างยุติธรรม บริษัทจ่ายเงินพิเศษค่าทำงานล่วงเวลาในอัตราที่เหมาะสม และบริษัทจ่ายเงินพิเศษค่าทำงานล่วงเวลาอย่างยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28, 3.21, 2.99 และ 3.01 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงผลผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านผลประโยชน์ที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ผลประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน			
7. บริษัทให้สวัสดิการในการลาหยุดอย่างยุติธรรม	3.37	0.78	ปานกลาง
8. บริษัทให้สวัสดิการในการลาหยุดอย่างเหมาะสมสำหรับพนักงาน	3.34	0.76	ปานกลาง
9. บริษัทให้สวัสดิการเกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสมสำหรับพนักงาน	3.18	0.92	ปานกลาง
10. บริษัททำการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่พนักงานที่ขอเบิกในเวลาอันรวดเร็ว	3.03	0.92	ปานกลาง
ผลประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงินโดยรวม	3.23	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับด้านผลประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงินโดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.23

เมื่อวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในด้านที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงินเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางว่าบริษัทให้สวัสดิการลาหยุดอย่างยุติธรรม บริษัทให้สวัสดิการในการลาหยุดอย่างเหมาะสมสำหรับพนักงาน บริษัทให้สวัสดิการเกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสมสำหรับพนักงาน และบริษัททำการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่พนักงานที่ขอเบิกในเวลาอันรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37, 3.34, 3.18, และ 3.03 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยด้านงานในการทำงานของพนักงาน เป็นแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 11 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ปัจจัยด้านงานแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความท้าทายของงาน ความมั่นคงในงาน และโอกาสก้าวหน้าในงาน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 6 แสดงผลปัจจัยด้านงานในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพ โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความ คิดเห็น
ด้านความท้าทายของงาน	3.30	0.77	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงาน	3.31	0.82	ปานกลาง
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน	2.75	0.78	ปานกลาง
ปัจจัยด้านงานที่ได้รับจากการทำงานโดยรวม	3.05	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย ปานกลาง ในด้านความท้าทายของงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30, 3.31 และ 2.75 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย ปานกลาง ในปัจจัยด้านงานที่ได้รับจากการทำงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

ตาราง 7 แสดงผลปัจจัยด้านงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านความท้าทายของงาน

ปัจจัยด้านงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความท้าทายของงาน			
1. งานของท่านมีความท้าทายต่อความรู้ความสามารถ	3.46	0.87	มาก
2. งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.32	0.92	ปานกลาง
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านต้องทำเองตั้งแต่ต้นจนจบเพียงผู้เดียว	3.11	1.02	ปานกลาง
ด้านความท้าทายของงานโดยรวม	3.30	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับด้านความท้าทายของงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านความท้าทายของงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมาก ว่างานของท่านมีความท้าทายต่อความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และมีความเห็นด้วยปานกลาง ว่างานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และงานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านต้องทำเองตั้งแต่ต้นจนจบเพียงผู้เดียว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และ 3.11 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงผลปัจจัยด้านงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงในงาน

ปัจจัยด้านงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความมั่นคงในงาน			
4. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.18	0.98	ปานกลาง
5. ท่านไม่เคยรู้สึกวิตกกังวลต่ออนาคตของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน	3.56	0.97	มาก
6. เมื่อทำงานที่บริษัทในปัจจุบัน ท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างงาน	3.18	0.99	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงานโดยรวม	3.31	0.82	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมาก ว่าท่านไม่เคยรู้สึกวิตกกังวลต่ออนาคตของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีความเห็นด้วย ปานกลาง ว่าท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และเมื่อทำงานที่บริษัทในปัจจุบันท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และ 3.18 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงผลปัจจัยด้านงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยด้านงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
<u>โอกาสก้าวหน้าในงาน</u>			
7. งานที่ทำในบริษัทมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.87	0.94	ปานกลาง
8. ท่านสามารถขอทุนและขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	2.17	0.99	น้อย
9. บริษัทของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	2.55	1.07	น้อย
10. งานที่ท่านทำในบริษัททำให้ท่านรู้สึกเติบโตขึ้น	2.96	0.99	ปานกลาง
11. งานที่ท่านทำในบริษัททำให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความสามารถมากขึ้น	3.22	0.97	ปานกลาง
ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานโดยรวม	2.75	0.78	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลาง ในด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.75

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย ปานกลาง ว่างานที่ท่านทำในบริษัทมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น งานที่ท่านทำในบริษัททำให้ท่านรู้สึกเติบโต และงานที่ท่านทำในบริษัททำให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความสามารถมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87, 2.96 และ 3.22 ตามลำดับ และมีความเห็นด้วย น้อย ว่าท่านสามารถขอทุนและขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และบริษัทของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 และ 2.55 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานในการทำงานของพนักงาน เป็นแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 8 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน และความสัมพันธระหว่างผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 10 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพ โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความ ความเห็น
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน	3.30	0.62	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา	3.43	0.85	มาก
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานโดยรวม	3.35	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย มาก ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย ปานกลาง คือด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย ปานกลาง ในสิ่งแวดล้อมของงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ตาราง 11 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
<u>สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน</u>			
1. บริเวณสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และสะอาด	3.25	0.79	ปานกลาง
2. อากาศภายในห้องทำงานถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน	3.36	0.94	ปานกลาง
3. ขนาดของห้องทำงานแคบเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน	3.06	0.89	ปานกลาง
4. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งาน	3.35	0.93	ปานกลาง
5. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน	3.48	1.03	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานโดยรวม	3.30	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย ปานกลาง กับด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก ว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และมีความเห็นด้วย ปานกลาง ว่าบริเวณสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และสะอาด อากาศภายในห้องทำงานถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน ขนาดของห้องทำงานแคบเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25, 3.36, 3.06, และ 3.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย คือ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวม ปัจจัยด้านงานโดยรวม และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานโดยรวม เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 15 ข้อ โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจการไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย การไม่ทำงาน เชื่องช้า ความผูกพันในการทำงาน และความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน

ตาราง 12 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความ พึงพอใจ
การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย	3.68	0.61	มาก
การไม่ทำงานเชื่องช้า	3.77	0.78	มาก
ความผูกพันในงาน	3.09	0.86	ปานกลาง
ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน	3.69	0.68	มาก
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม	3.50	0.56	มาก

จากตาราง 12 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับ มาก ได้แก่ด้าน การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย การไม่ทำงานเชื่องช้า และความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68, 3.77 และ 3.69 ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความผูกพันในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ตาราง 13 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านการไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
<u>การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย</u>			
1. การมาทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอ	3.86	0.79	มาก
2. การใช้วันลาพักร้อนที่บริษัทกำหนดให้จนครบจำนวน วันลา	3.55	1.02	มาก
3. ยินดีและเต็มใจมาร่วมงาน เมื่อบริษัทจัดกิจกรรมพิเศษ	3.62	0.88	มาก
การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสายโดยรวม	3.68	0.61	มาก

จากตาราง 13 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อการไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสายโดยรวมพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสายโดยรวมในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ซึ่งเมื่อพิจารณาการไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสายเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสายในระดับ มาก ได้แก่ การมาทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอ การใช้วันลาพักร้อนที่บริษัทกำหนดให้จนครบจำนวนวันลา และยินดีและเต็มใจมาร่วมงาน เมื่อบริษัทจัดกิจกรรมพิเศษ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.55 และ 3.62 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านการไม่ทำงานเชิงซ้ำ

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
<u>การไม่ทำงานเชิงซ้ำ</u>			
4. การทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	3.81	0.77	มาก
5. การที่ไม่เคยถูกหัวหน้าเรียกไปตักเตือนในเรื่องของการทำงานซ้ำเลย	3.79	0.97	มาก
6. เมื่อครบกำหนดเวลาส่งงาน ไม่เคยมีใครในบริษัทมาตามงาน	3.71	0.91	มาก
การไม่ทำงานเชิงซ้ำโดยรวม	3.77	0.78	มาก

จากตาราง 14 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อการไม่ทำงานเชิงซ้ำ โดยรวมพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการไม่ทำงานเชิงซ้ำโดยรวมในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ซึ่งเมื่อพิจารณาการไม่ทำงานเชิงซ้ำเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการไม่ทำงานเชิงซ้ำในระดับ มาก ได้แก่ การทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด การที่ไม่เคยถูกหัวหน้าเรียกไปตักเตือนในเรื่องของการทำงานซ้ำเลย และเมื่อครบกำหนดเวลาส่งงาน ไม่เคยมีใครในบริษัทมาตามงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.79 และ 3.71 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้าน
ความผูกพันในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
<u>ความผูกพันในงาน</u>			
7. เมื่อมาทำงานรู้สึกมีความสุข	3.37	0.91	ปานกลาง
8. จะทำงานในบริษัทที่ทำอยู่ในปัจจุบันจนเกษียณอายุ	2.66	1.06	ปานกลาง
9. จะทำงานแผนกที่ทำอยู่ในปัจจุบันตลอดไป	2.86	1.06	ปานกลาง
10. มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในบริษัทที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.44	0.98	มาก
ความผูกพันในงานโดยรวม	3.09	0.86	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันในงาน โดยรวมพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อความผูกพันในงานโดยรวมในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ซึ่งเมื่อพิจารณาความผูกพันในงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจความผูกพันในงานในระดับ มาก ได้แก่ การมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในบริษัทที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจความผูกพันในงานในระดับ ปานกลาง ได้แก่ เมื่อมาทำงานรู้สึกมีความสุข จะทำงานในบริษัทที่ทำอยู่ในปัจจุบันจนเกษียณอายุ และจะทำงานแผนกที่ทำอยู่ในปัจจุบันตลอดไป เท่ากับ 3.37, 2.66 และ 2.86 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน			
11. การทำงานด้วยความกระตือรือร้น	3.71	0.77	มาก
12. การอุทิศเวลาการทำงานอย่างเต็มที่	3.77	0.73	มาก
13. การประสานงานให้เสร็จแม้ว่าจะเลยเวลาเลิกงานแล้ว	3.52	0.88	มาก
14. การไม่เคยคิดท้อถอย แม้งานที่ทำอยู่จะต้องรับผิดชอบ	3.53	0.98	มาก
15. การไม่เคยหลีกเลี่ยงงานถึงแม้จะมีโอกาส	3.90	0.83	มาก
ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานโดยรวม	3.69	0.68	มาก

จากตาราง 16 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานโดยรวม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานโดยรวมในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ซึ่งเมื่อพิจารณาความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานในระดับ มาก ได้แก่ การทำงานด้วยความกระตือรือร้น การอุทิศเวลาการทำงานอย่างเต็มที่ การประสานงานให้เสร็จแม้ว่าจะเลยเวลาเลิกงานแล้ว การไม่เคยคิดท้อถอยแม้งานที่ทำอยู่จะต้องรับผิดชอบมาก และการไม่เคยหลีกเลี่ยงงานถึงแม้จะมีโอกาส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.77, 3.52, 3.53 และ 3.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	t – test of Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย	3.53	0.59	0.887	383	0.376
	หญิง	3.48	0.53			

จากตาราง 17 พบว่า มีค่า Probability (p) 0.376 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าเราไม่อาจปฏิเสธ H_0 ดังนั้นเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจในการทำงานปฏิบัติโดยรวม หมายความว่า ไม่อาจยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ได้

สมมติฐานที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมติฐาน ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ภายในกลุ่ม	4	12.132	3.033	10.623*	0.000
ระหว่างกลุ่ม	380	108.491	0.286		
รวม	384	120.622			

* มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าเราต้องยอมรับ H_1 ที่ว่าอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้

ดังนั้นจึงทดสอบเพิ่มเติมเพื่อศึกษาว่ากลุ่มอายุใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุของพนักงานสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 21 ปี (2.60)	21-30 ปี (3.43)	31-40 ปี (3.53)	41-50 ปี (3.84)	มากกว่า 50 ปี (3.47)
ต่ำกว่า 21 ปี	2.60	-	0.83* (0.000)	0.93* (0.000)	1.24* (0.000)	0.87* (0.041)
21-30 ปี	3.43	-	-	0.10 (0.111)	0.41* (0.000)	0.04 (0.926)
31-40 ปี	3.53	-	-	-	0.31* (0.001)	0.06 (0.878)
41-50 ปี	3.84	-	-	-	-	0.37 (0.337)
มากกว่า 50 ปี	3.47	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความแตกต่างจากความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอื่นทุกกลุ่มอย่าง

มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความแตกต่างจากกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี มากกว่ากลุ่มอื่น และพบว่ากลุ่มอายุ 41 – 50 ปี มีความแตกต่างจากกลุ่มอื่นทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมติฐาน ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ภายในกลุ่ม	2	4.395	2.197	7.222*	0.001
ระหว่างกลุ่ม	382	116.228	0.304		
รวม	384	120.622			

* มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าเราต้องยอมรับ H_1 ที่ว่าสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นั่นคือยอมรับสมมติฐานวิจัย แสดงว่า สถานภาพสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามที่ตั้งสมมติฐานไว้

ดังนั้นจึงทดสอบเพิ่มเติมเพื่อศึกษาว่ากลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสของพนักงานสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด (3.41)	สมรส (3.60)	หม้าย , หย่าร้าง , แยกกันอยู่ (3.75)
โสด	3.41	-	0.19* (0.001)	0.34* (0.010)
สมรส	3.60	-	-	0.15 (0.257)
หม้าย , หย่าร้าง , แยกกันอยู่	3.75	-	-	-

*มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความแตกต่างจากความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอื่นทุกกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความแตกต่างจากกลุ่มหม้าย , หย่า , แยกกันอยู่ มากกว่ากลุ่มอื่น

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่าง

H_1 : ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมติฐาน ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ภายในกลุ่ม	2	2.218	1.109	3.578*	0.029
ระหว่างกลุ่ม	382	118.404	0.310		
รวม	384	120.622			

* มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)

พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าเราต้องยอมรับ H_1 ที่ว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นั่นคือยอมรับสมมติฐานวิจัย หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้

ดังนั้นจึงทดสอบเพิ่มเติมเพื่อศึกษาว่ากลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาของพนักงานสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี (3.42)	ปริญญาตรี (3.48)	สูงกว่าปริญญาตรี (3.68)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.42	-	0.06 (0.557)	0.25* (0.024)
ปริญญาตรี	3.48	-	-	0.20* (0.013)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.68	-	-	-

*มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างจากความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอื่น ทุกกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : อายุการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบกับแบบสอบถาม ตอนที่ 5 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมติฐาน ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในพนักงานบริษัทเอกชนที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ภายในกลุ่ม	3	1.346	0.449	1.433	0.233
ระหว่างกลุ่ม	381	119.276	0.313		
รวม	384	120.622			

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.233 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าเราไม่อาจปฏิเสธ H_0 ที่ว่าอายุการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน นั่นคือไม่ยอมรับสมมติฐานวิจัย แสดงว่า อายุการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 สถานภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : สถานภาพในการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพในการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว

ตัวแปรที่ศึกษา	t – test of Equality of Means					
	สถานภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจในการทำงาน	พนักงานประจำ	3.59	0.52	3.893*	383	0.000
	พนักงานชั่วคราว	3.36	0.59			

*มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า มีค่า Probability (p) 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าเราต้องยอมรับ H_1 แสดงว่าสถานภาพในการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจในการทำงานปฏิบัติโดยรวม ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 6 ได้

สมมติฐานที่ 7 ประเภทของบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ประเภทของบริษัทที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของบริษัทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 26

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างพนักงานที่ทำงานในสถาบันการเงิน และสถาบันเอกชนทั่วไป

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	สถาบันการเงิน		บริษัทเอกชนทั่วไป		t	p
	(N = 181)		(N = 204)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ผลประโยชน์ที่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินทางตรง	3.030	0.766	2.919	0.881	1.326	0.186
ผลประโยชน์ที่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินทางอ้อม	3.075	0.722	3.168	0.794	-1.208	0.228
ผลประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน	3.214	0.646	3.245	0.744	-0.438	0.662
ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวม	3.106	0.545	3.111	0.656	-0.071	0.943
ความท้าทายของงาน	3.284	0.699	3.306	0.826	-0.282	0.778
ความมั่นคงในงาน	3.214	0.698	3.391	0.903	-2.163*	0.031
โอกาสก้าวหน้าในงาน	2.866	0.711	2.651	0.824	2.753*	0.006
ปัจจัยด้านงานโดยรวม	3.121	0.567	3.116	0.717	0.084	0.933
สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน	3.245	0.578	3.351	0.656	-1.668	0.096
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา	3.433	0.708	3.423	0.960	0.112	0.911
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานโดยรวม	3.316	0.539	3.378	0.656	-1.025	0.306
รวม	3.181	3.201	0.452	0.570	-0.392	0.695

จากตาราง 26 แสดงว่า พนักงานที่มีการปฏิบัติงานในสถาบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความมั่นคงในงาน และโอกาสก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับจากทำงาน ปัจจัยด้านงาน และ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

สมมติฐานที่ 8 ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากทำงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1. ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปตัวเงินทางตรง	0.402**	0.000
2. ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปตัวเงินทางอ้อม	0.383**	0.000
3. ผลประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน	0.361**	0.000
ผลประโยชน์โดยรวม	0.472**	0.000

**มีนัยสำคัญที่ 0.01

จากตาราง 27 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวมและในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson' Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่า ผลประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากการทำงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ผลประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.472

และเมื่อพิจารณาผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปตัวเงินทางตรง ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปตัวเงินทางอ้อม และผลประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปตัวเงินทางตรง ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปตัวเงินทางอ้อม และผลประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.402, 0.383 และ 0.361 ตามลำดับ

ในปัจจัยด้านงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความมั่นคงในงาน และโอกาสก้าวหน้าในงาน จึงตั้งสมมติฐานโดยรวมและในแต่ละด้านได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ปัจจัยด้านงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 9.1 ความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความท้าทายของงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 9.2 ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 9.3 โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : โอกาสก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 28 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1. ความท้าทายของงาน	0.52**	0.000
2. ความมั่นคงในงาน	0.58**	0.000
3. โอกาสก้าวหน้าในงาน	0.59**	0.000
ปัจจัยด้านงานโดยรวม	0.679**	0.000

**มีระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 28 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานโดยรวมและในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson' Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านงานโดยรวมมีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ปัจจัยด้านงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.679

และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านงานเป็นรายด้าน พบว่า ความท้าทายของงาน ความมั่นคงในงาน และโอกาสก้าวหน้าในงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ของสมมติฐานการวิจัยที่ 9.1 , 9.2 และ 9.3 หมายความว่า ความท้าทายของงาน ความ

มันคงในงาน และโอกาสก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.520, 0.580 และ 0.590 ตามลำดับ

ในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา จึงตั้งสมมติฐานโดยรวมและแต่ละด้านได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 10.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 10.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 29 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน	0.437**	0.000
2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา	0.574**	0.000
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานโดยรวม	0.584**	0.000

**มีระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 29 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมของงานโดยรวมและในแต่ละด้าน กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson' Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานโดยรวมมีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.584

และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ของสมมติฐานการวิจัยที่ 10.1 และ 10.2 หมายความว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน และความสัมพันธระหว่างผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.437, และ 0.574 ตามลำดับ

6.3 ผลการค้นหาคำพยากรณ์ที่สามารถทำนาย ความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตาราง 30 แสดงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุ	สัมประสิทธิ์ ความถดถอย(β)	ค่าสถิติ t	P
(Constant)	1.233	9.531*	0.000
ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางตรง (β_1)	0.052	1.790	0.074
ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางอ้อม (β_2)	-0.006	-0.206	0.433
ผลประโยชน์ที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงิน (β_3)	0.004	0.121	0.903
ความท้าทายของงาน (β_4)	0.089	2.737*	0.006
ความมั่นคงในงาน (β_5)	0.161	5.179*	0.000
โอกาสก้าวหน้าในงาน (β_6)	0.150	4.422*	0.000
สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน (β_7)	0.091	2.437*	0.015
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา (β_8)	0.170	5.929*	0.000
Adjust R Square (R^2)	0.543		
Std.Error of the Estimate (SE)	0.383		
F	55.786		
Sig.	0.000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 29 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\Psi = 1.233 + 0.089 \beta_4 + 0.161 \beta_5 + 0.150 \beta_6 + 0.091 \beta_7 + 0.170 \beta_8$$

เมื่อ	Ψ	แทน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนโดยภาพรวม
	β_4	แทน	ความท้าทายของงาน
	β_5	แทน	ความมั่นคงในงาน
	β_6	แทน	โอกาสก้าวหน้าในงาน
	β_7	แทน	สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน
	β_8	แทน	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา (β_8) ความมั่นคงในงาน (β_5) โอกาสก้าวหน้าในงาน (β_6) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน (β_7) และความท้าทายของงาน (β_4) โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.170, 0.161, 0.150, 0.091 และ 0.089 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แล้วจะพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำ

ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าเมื่อความท้าทายของงาน (β_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.089 หน่วย ความมั่นคงในงาน (β_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.161 หน่วย โอกาสก้าวหน้าในงาน (β_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.150 หน่วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน (β_7) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.091 หน่วย และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา (β_8) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.170 หน่วย และจากค่า Adjust R Square (R^2) แสดงว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมเท่ากับ 0.543 หรือ 54.3% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน และความท้าทายของงาน ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 31 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ
1.	เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2.	อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3.	สถานภาพสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
4.	ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
5.	อายุการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
6.	สถานภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
7.	ประเภทของบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
8.	ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
9.	ความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
10.	ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
11.	โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
12.	สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
13.	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน เป็นการศึกษา ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากงาน ด้านงาน และด้านสิ่งแวดล้อมของงาน ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี
4. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบว่า การจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น ลักษณะใดที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ผลจากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจนำข้อมูลไปปรับปรุงตลอดจนเสริมสร้าง ยุทธวิธีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคล
 - 1.1 เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 อายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.5 อายุการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.6 สถานภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- 1.7 ประเภทของบริษัทที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยด้านงาน
 - 3.1 ความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.2 ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.3 โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม
 - 4.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 400 คนซึ่งได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากร โดยวิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน (Yamane. 1967 : 919)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถามปลายปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา โดยแบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน รายได้ และบริษัทเป็นประเภทสถาบันการเงินหรือไม่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งจูงใจในการทำงาน ในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน โบนัส ค่าทำงานล่วงเวลา วันลาหยุด และค่ารักษาพยาบาล จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน จำนวน 11 ข้อ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความท้าทายของงาน ความมั่นคงในงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน จำนวน 8 ข้อ มีเนื้อหาเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ มีเนื้อหาเกี่ยวกับ การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย การไม่ทำงานเช้า ความผูกพันที่อยู่กับงาน และความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน

แบบสอบถามนี้ได้ทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น(Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8395
ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยด้านงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7951
ค่าความเชื่อมั่นด้านสิ่งแวดล้อมของงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7865
ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7501

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยที่ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ได้กำหนดไว้ โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ซึ่งได้แบบสอบถามกลับคืนมา 389 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.25 แต่มีแบบสอบถามที่แจกไปถามเสียทั้งหมด 4 ชุด และในการตอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์จำนวน 385 ชุดคิดเป็นร้อยละ 98.97 โดยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยวิธียื่นแจกแบบสอบถามด้วยตนเองตามอาคารสำนักงานต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อาคารSCB อาคารโซโก้ อาคารMBK อาคารUM อาคารเอ็มพลาย อาคารStandard Charter เนื่องจากเป็นอาคารที่มีสำนักงานหลายประเภท และมีความสะดวกที่จะมาเก็บแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลครบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาแปรเป็นสัญลักษณ์ตัวเลขแทนค่าตัวแปรต่าง ๆ ทำการลงรหัส และนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)
2. ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือน ของพนักงานคิดเป็นร้อยละ ความถี่
3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน และความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งผู้ตอบจะแสดงทัศนะ 5 ระดับ
4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้ t – test และมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
6. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีมากเกินครึ่งหนึ่งกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 57.1 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 42.9 ด้านอายุของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีอายุ 31 ถึง 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ อายุ 21 ถึง 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 อายุ 41 ถึง 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.9 อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.1 และ อายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.5 ในด้านสถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 37.9 และเป็นหม้าย ,หย่าร้าง ,แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 4.9 ในด้านของระดับการศึกษาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.4 ในด้านอายุการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมาคืออายุการทำงาน 4 ถึง 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.1 อายุการทำงานไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.7 และอายุการทำงาน 7 ถึง 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.4 ในด้านสถานภาพในการปฏิบัติงานที่เป็นพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 61.3 และพนักงานชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 38.7 ในด้านของอัตราเงินเดือนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 10,001 ถึง 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาคือ 15,001 ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.7 อัตราเงินเดือน 7,500 ถึง 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.9 อัตราเงินเดือน 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.3 อัตราเงินเดือน 20,001 ถึง 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.7 และอัตราเงินเดือนที่น้อยกว่า 7,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.6 และด้านของประเภทบริษัทซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ทำงานบริษัทเอกชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 53.0 และบริษัทสถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 47.0

การวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.14 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผลประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางอ้อม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปของตัวเงินทางตรง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านงานของพนักงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นเรื่องปัจจัยด้านงานที่ได้รับจากการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับปัจจัยด้านงานโดยรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.05 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้ปัจจัยด้านงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมั่นคงในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ความท้าทายของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และโอกาสก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นเรื่องปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในระดับ มาก 1 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และระดับปานกลางอีก 1 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นรายด้านในระดับมากมี 3 ด้าน คือ พนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อการไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสายในระดับ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 พนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อการไม่ทำงานเชื่องช้าในระดับ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และพนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มี 1 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงไม่เป็นอิสระจากกันอย่างนัยสำคัญ 0.05 ในด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์(แตกต่างกัน)กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 3 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 12 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานมีความสัมพันธ์(แตกต่างกัน)กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์(แตกต่างกัน)กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. การศึกษาเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เพราะในปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน จึงทำให้มีความต้องการปัจจัยต่างๆ ได้เทียบเท่ากัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow.1954) ที่กล่าวไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการแตกต่างกัน แต่เมื่อได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานแล้วก็จะต้องการความต้องการขั้นที่สูงกว่าตามลำดับขั้นเรื่อยๆ ดังนั้นไม่ว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็มีลำดับขั้นความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาได้สอดคล้องกับ (ชลิต พูลศิลป์.2526) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู และได้สอดคล้องกับ (พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร.2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. การศึกษาอายุของพนักงาน พบว่าอายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากว่าบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบรู้จักชีวิตมองชีวิตได้กว้างไกล จึงสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย (Maslach.1982:60) ข้อมูลดังกล่าวได้สอดคล้องกับ (เพชรรัตน์ แยมแก้ว.2545) ได้ศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าอายุของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (มนัส บุญวงศ์.2537) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องการทำงานกับอายุซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการทำงาน และการจูงใจในการทำงาน พบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจในงานจะมีความสำคัญมากกว่ารางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) อันได้แก่เงินเดือน หรือการเลื่อนขั้น เป็นต้น คนที่มีอายุมากจะปฏิบัติงานได้ดีพอๆ กับคนที่มีอายุน้อย แต่จะมีสภาพการณ์ภายนอก และสภาพจิตใจที่เข้ามาจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและสิ่งจูงใจในการทำงาน เช่น เมื่อศักดิ์ศรีของตนเองลดลง ความวิตกกังวลจะเพิ่มสูงขึ้น จะมีความระมัดระวังตลอดจนมีความรอบคอบมากขึ้นด้วย

3. การศึกษาสถานภาพสมรส พบว่าสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันคือผู้ที่เป็นโสดอาจจะมีค่าครองชีพต่ำกว่าผู้ที่สมรส หรือแยกทางกันเพราะอาจจะต้องรับผิดชอบบุตรทำให้มีค่าครองชีพที่สูง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย เบนยอนและแบลคเบิร์น (Benyon and Blackburn.1972 : 81 - 82) ได้กล่าวว่า คนงานที่แต่งงานแล้วให้ความสำคัญกับงานน้อย มาทำงานเพื่อที่จะได้รับการตอบสนองทางสังคม ผู้หญิงที่ทำงานเต็มเวลาและยังไม่ได้แต่งงานจะเห็นความสำคัญของรางวัลจากการทำงานมากกว่าผู้หญิงที่ทำงานชั่วคราว ซึ่งสอดคล้องกับ (อทิศา ไข่มุกพิรัตน์.2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท สยามสตีล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด(มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าสถานภาพสมรสของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. การศึกษาระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกัน วัดได้จากระดับการศึกษาของพนักงาน ถ้าพนักงานคนใดมีการศึกษาสูงก็จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงไปด้วย เพราะสิทธิที่ได้รับจากองค์กรนั้นมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า เช่น อัตราเงินเดือนที่สูงกว่า อุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยกว่า หน้าที่ความรับผิดชอบที่ท้าทายกว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow.1954 : 90) ได้กล่าวว่ามนุษย์ต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม ต้องการให้คนอื่นนิยมชมชอบ ยกย่องสรรเสริญ ดังนั้น พนักงานที่ได้รับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้รับเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น และความรับผิดชอบในงานก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย จึงมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ (อมร ราชณรงค์.2521) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ พบว่าข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาสูงตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปจะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ได้อย่างเข้มแข็งกว่าข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี และสอดคล้องกับ (พงษ์ศักดิ์ โกมลเสน.2537) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และครู - อาจารย์ ผลการวิจัยพบว่าครู - อาจารย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันตามไปด้วย

5. การศึกษาอายุการทำงาน พบว่าอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าอายุการทำงานมากน้อยต่างกันแต่ต้องการได้รับความพึงพอใจในการทำงานเหมือนกันเพื่อที่จะได้ผลตอบแทนหรือรางวัลเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ.2541) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่จำนวนปีในการทำงาน (อายุในการทำงาน)

6. การศึกษาสถานภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าสถานภาพในการทำงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน เพราะว่าพนักงานประจำจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานชั่วคราวเนื่องจากพนักงานประจำมีความมั่นคงในหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานชั่วคราวจึงเกิดความพึงพอใจที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ (เพชรรัตน์ แยมแก้ว.2545) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความ

พึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม พบว่าสถานภาพพนักงานเทศบาล แบ่งเป็นพนักงานที่ได้รับการบรรจุ (ประจำ) กับพนักงานที่เป็นลูกจ้าง (ชั่วคราว) จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกัน เนื่องจากลูกจ้างชั่วคราวรู้สึกกว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมในสิทธิที่พนักงานคนหนึ่งได้อำนาจที่จะได้รับเพราะตนเองก็ทำงานเช่นเดียวกับพนักงานประจำจึงว่าเป็นเรื่องที่ไม่เป็นธรรม จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดนครปฐม

7. การศึกษาผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวมและรายด้าน พบว่าผลประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน เพราะผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวมและรายด้านเป็นปัจจัยจูงใจที่พนักงานทุกคนต้องการไปดำรงชีวิตให้อยู่รอด ดังนั้นเมื่อพนักงานได้รับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานน้อยจึงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานน้อยลง แต่ถ้าพนักงานได้รับผลประโยชน์จากการทำงานอย่างเพียงพอหรือมากพวกเขาจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับ (สมพงษ์ เกษมสิน.2521) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ค่าจ้างเงินเดือน บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งเป็นความต้องการด้านจิตใจ ได้แก่ การได้รับการยกย่อง ชมเชย การได้รับการยอมรับจากหมู่คณะและความมั่นคงของงาน ซึ่งพบว่า เงินเดือนค่าจ้าง และสวัสดิการในด้านอื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จ บำนาญ จะทำให้พนักงานภายในองค์กรรู้สึกไม่เป็นธรรม เมื่อผลประโยชน์ที่ได้รับไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานในแต่ละบุคคลทำให้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

8. การศึกษาความท้าทายของงาน พบว่าความท้าทายในงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกัน เนื่องจากว่าถ้างานที่พนักงานมีความท้าทายสูงจะทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากจึงสามารถทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น แต่ถ้างานที่พนักงานได้รับมีความจำเจไม่ท้าทายต่อความรู้ความสามารถของผู้ทำจะทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในงานมีผลกระทบทำให้ความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ซึ่งมีผลสอดคล้องกับ (รุ่ง ภูพวงไพโรจน์.2540) ได้ทำการศึกษาผลกระทบปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล พบว่าความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน สาเหตุเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องใช้ความหลากหลายของทักษะจึงจะเป็นงานที่ท้าทายอย่างหนึ่งของจิตศาสตร์ หากการท้าทายในการทำงานมากพอ และเป็นที่ยอมรับของพนักงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง ย่อมจะมีผลต่อความสนใจ และการเอาใจใส่ก่อให้เกิดการพัฒนาผลงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

9. การศึกษาความมั่นคงในงาน พบว่าความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานคือความมั่นคงในงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกันด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าถ้าพนักงานคนใดมีความมั่นคงในงานสูงเขาก็จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากตามไปด้วยเพราะไม่ต้องคอยกังวลว่าจะต้องหางานในบริษัทอื่นหรือกลัวว่าจะถูกไล่ออก พนักงานจึงมีความสุขในการทำงานไม่มัวมาคิดกังวลกับความมั่นคงในงานของตนเอง แต่ถ้าพนักงานรู้สึกกว่าตนเองมีความมั่นคงในการทำงานต่ำจะ

ทำให้พวกเขาเกิดอาการท้อแท้ในการทำงานและไม่มีกระจิตกระใจในการทำงานเพราะมีกังวลในเรื่องความไม่มั่นคงในงานของตนเองจึงทำงานไม่มีความสุขและมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานน้อยตามไปด้วย ซึ่งมีผลสอดคล้องกับ (สุนันท์ แก้วกล้า.2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ พบว่าความมั่นคงในการทำงานสูงจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับที่สูง สรุปได้ว่าถ้ามีความมั่นคงในงานแตกต่างกันก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันไปด้วย

10. การศึกษาโอกาสก้าวหน้าในงาน พบว่าโอกาสก้าวหน้าในงานแตกต่างกันจะทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันไปด้วย สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานทุกคนหวังที่จะได้รับความก้าวหน้าในชีวิตจากการมาทำงาน แต่พวกเขารู้ว่าทำงานในองค์กรนี้จะไม่ได้รับความก้าวหน้า หรือทำงานแผนกนี้หน้าที่นี้จะได้รับความก้าวหน้าในงานน้อย ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน จึงทำงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างไม่เต็มที่เพราะคิดว่าทำดีไปก็ไม่มีโอกาสที่จะได้ก้าวหน้า ดังนั้นจึงทำให้เกิดผลกระทบกับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ แต่ถ้าพนักงานรู้ว่าตนเองมีโอกาสนก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่เขาจะใส่ใจในการทำงานและทำงานอย่างเต็มความสามารถของเขา ซึ่งมีผลสอดคล้องกับ (ปัญญา แก้วพรพงศ์.2537) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันและกลุ่มที่โอนย้าย พิจารณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานมากที่สุดคือ เรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จึงสรุปได้ว่าโอกาสก้าวหน้าในงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์มากที่สุด

11. การศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน พบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานที่ต่างกันนั้นจะทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไปด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพคือ บริเวณสถานที่ในการทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ อากาศ ขนาดของห้องทำงาน รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกในการทำงานมีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพราะถ้าพนักงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีจะทำให้อารมณ์ดี สดชื่น ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่ถ้าพนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานที่แย่ จะทำให้พนักงานอารมณ์เสียง่าย หงุดหงิดบ่อย มีผลกระทบต่อผลของการทำงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต่ำลงไปด้วย ทั้งนี้เป็นเพราะงานของพนักงานจำเป็นต้องใช้วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามีวัสดุอุปกรณ์คุณภาพดี เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนพนักงาน ก็จะสามารถอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วด้วย ทำให้พนักงานทำงานอย่างราบรื่น คล่องตัว และมีความสุขกับการทำงาน ด้วยเหตุผลที่กล่าวไปแล้วนั้น จึงส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ดังที่ (Barnard. 1974 : 142 - 148) และสุพัตรา สุภาพ (2536 : 138 - 140) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือสถานที่ทำงานต้องเหมาะสม ถูกสุขลักษณะ มีวัสดุอุปกรณ์จำนวนเพียงพอ มีคุณภาพดี และมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ พร้อม อันจะก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน ซึ่งมีผลสอดคล้องกับ (Johnston and Bavin. 1978) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ทดสอบทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์กผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือสภาพการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมที่ทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

12. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าถ้าพนักงานสามารถเสนอแนะแนวคิดในการทำงานให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้ หรือพนักงานระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชาฟังได้เพื่อที่จะให้ผู้บังคับบัญชาช่วยหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาเกิดความเป็นกันเองมากขึ้นทำให้พนักงานกล้าพูด กล้าคิด มากขึ้น จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงานเลย พนักงานมีปัญหาในงานเรื่องใดก็ไม่กล้าไปพูดถึงปัญหาของงานที่เกิดขึ้นให้ทราบ จึงทำให้พนักงานรู้สึกเกรงกลัวต่อการเผชิญหน้ากับผู้บังคับบัญชา และมีความรู้สึกระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานห่างเหินกัน ทำให้เกิดช่องว่างในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน พนักงานจึงมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำตามไปด้วย จากข้อความที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพราะว่าผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญภายในองค์กร เป็นบุคคลที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวังว่าจะเป็นผู้รับฟังปัญหาและให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในเรื่องของการทำงาน ตลอดจนการแสดงออกที่เป็นกันเอง เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ยอมรับความคิดเห็นและนำข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานมาเป็นข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ การบริหารงานที่ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ ย่อมทำให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกสบายใจ มีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถของตนเองและมีความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ ซึ่งมีผลสอดคล้องกับ (ชนินทร์ เกตุขำ.2532) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูพบว่าสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานคือ การปกครองบังคับบัญชา การบริหารงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอเกี่ยวกับงานวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างทางข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และการหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องปัจจัยด้านงานอยู่ในเกณฑ์ที่ปานกลาง ซึ่งแยกระดับความคิดเห็นออกเป็นรายด้านจะพบว่าความท้าทายของงาน ความมั่นคงในงาน และโอกาสก้าวหน้าในงาน มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ดังนั้นควรที่จะต้องเพิ่มให้ลักษณะของงาน หรือเนื้อหาของงานมีความท้าทายให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยอาจให้มีการสลับหน้าที่ความรับผิดชอบงานเพื่อเกิดความแปลกใหม่ ท้าทายในงาน เกิดการเรียนรู้งานใหม่ ส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นสนใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งเมื่อความท้าทายมีมากขึ้นก็จะปรับระดับผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานให้อยู่ในระดับมากในด้านของความมั่นคงในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นว่าความมั่นคงในงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครรู้สึกว่าการมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และอนาคตบริษัทที่ทำงานอยู่ ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรที่จะต้องสร้างความรู้ความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนให้เพิ่มมากขึ้น เช่น ถ้าเป็นพนักงานชั่วคราวพวกเขาจะมีความรู้สึก

ตัวเองไม่มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน เพราะฉะนั้นควรจะให้เงินเดือนในอัตราที่สูงกว่าพนักงานประจำและสวัสดิการเงินออมแก่พวกเขา เพราะเมื่อพนักงานชั่วคราวเหล่านี้หมดสัญญาจ้างแล้ว พวกเขาก็จะมีเงินเก็บไว้ดำรงชีวิตในช่วงตกงาน สิ่งดังกล่าวนี้สามารถเพิ่มความรู้สึกมั่นคงให้แก่พนักงานได้เช่นกัน เมื่อพนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานมากขึ้นก็จะส่งผลกระทบให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เพราะไร้ความกังวลถึงเรื่องอนาคตที่ไม่มีความมั่นคงในชีวิต จึงเปลี่ยนระดับความพึงพอใจจากระดับปานกลางเพิ่มอยู่ในระดับมากขึ้น และด้านของโอกาสก้าวหน้าในงาน จากความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าโอกาสก้าวหน้าในงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าอย่างปานกลาง จึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง ควรที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงเพื่อที่ผลงานออกมาจะได้บรรลุเป้าหมาย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นบริษัทเอกชนควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานสูง เช่น มีการให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถมากขึ้นโดยการที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ หรือเปิดโอกาสให้พนักงานของตนไปเรียนต่อ ทางบริษัทอาจจะมีการมีเงื่อนไขในการขอทุนโดยกำหนดให้เป็นสถานศึกษาของรัฐบาลเท่านั้น เพื่อบริษัทจะได้ไม่มีค่าใช้จ่ายมาก และกำหนดว่าเมื่อเรียนจบแล้วต้องทำงานที่บริษัทเป็นระยะเวลาที่ปัดตามแต่บริษัทจะกำหนด เพราะเข้าใจว่าบริษัทเอกชนต้องการการก้าวสูงในการทำงานจึงต้องลดต้นทุนให้ต่ำลง จึงทำให้พนักงานไม่ค่อยได้รับโอกาสก้าวหน้าในงานในเรื่องของการฝึกอบรมและขอทุนศึกษาต่อ แต่ถ้าบริษัทให้โอกาสก้าวหน้าแก่พนักงานในต้นทุนที่พอเหมาะก็จะเกิดผลประโยชน์กับตัวบริษัทเอง ในบริษัทก็จะมีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญงาน มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ บริษัทจะได้รับผลประโยชน์สูงสุดแก่ทรัพยากรมนุษย์ และทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความรู้สึกต้องการก้าวหน้าศึกษาหาความรู้ใหม่มาทำงานอยู่เสมอ ซึ่งจะสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทให้อยู่ในระดับสูง

2. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะหาทางพิจารณาแก้ไขในสิ่งที่พนักงานยังรู้สึกไม่พอใจในด้านดังกล่าว ซึ่งผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะไม่ค่อยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานมากนัก เช่น สถานที่ในการทำงาน ขนาดเนื้อที่ของห้องในการทำงานต่อจำนวนพนักงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมไปถึงอากาศ อุณหภูมิ แสงสว่าง ภายในห้องทำงาน เพราะผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานน้อย แต่ในยุคของปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานมีผลกับผลงานที่พนักงานปฏิบัติได้ และยังมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในบริษัทถึงขั้นว่าต้องการลาออกจากการทำงาน เพราะสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานส่งผลโดยตรงต่ออารมณ์ของพนักงาน ถ้าพนักงานมีสภาวะอารมณ์ที่หงุดหงิดบ่อย จะทำให้ผลของงานแย่ตามไปด้วย เพราะฉะนั้นจึงควรจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เหมาะสม ยิ่งขึ้นเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดด้วย สิ่งที่ผู้บริหารบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานให้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริเวณสถานที่ทำงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและสวยงาม อาจจะนำหลัก 5 ส มาใช้ในการจัดบริษัท คือ สะดวก สะอาด สร้างนิสัย และถูกสุขลักษณะ ภายในห้องทำงานควรมีอากาศที่ถ่ายเท อุณหภูมิเหมาะสมกับฤดูกาล แสงสว่างเพียงพอ ขนาดเนื้อที่ของห้องทำงานควรมีขนาดให้เหมาะสมกับพนักงานไม่แออัดจนเกินไป และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานควรมีความทันสมัย (มีการ Up Date อยู่ตลอด) เพื่อที่จะได้เรียนรู้

วิวัฒนาการใหม่ๆ และนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ได้รับมอบหมายให้รวดเร็วยิ่งขึ้น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานควรมีสภาพที่ดีเหมาะกับการใช้งาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้อยู่ในระดับที่มากขึ้นต่อไป และควรคำนึงถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่ออายุของพนักงาน ผู้บริหารจึงควรนำเรื่องแรงจูงใจมาใช้ให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละกลุ่ม ว่ากลุ่มอายุเท่าใดควรจะใช้แรงจูงใจในลักษณะใดเพื่อให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงานสูงสุด เพราะอายุที่แตกต่างกันนั้นจะต้องความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย

3. ควรจะเน้นความสำคัญปัจจัยในรายด้านดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากมนุษย์ส่วนใหญ่เมื่อมีความสัมพันธ์กับคนในรองข้างไม่ดีก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมคบปะพูดคุย หรือทำงานร่วมกัน เพราะอาจจะทำให้การสื่อสารกันไม่รู้เรื่องและมีความไม่เข้าใจกัน เปรียบเทียบได้กับเด็กที่ไม่อยากไปโรงเรียนเพราะครูมีหน้าที่ดุ หรือมีปัญหาเรื่องการเรียนที่ไม่เข้าใจ ดังนั้นเราจึงต้องทำอะไรให้พนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงาน และองค์กรด้วย เพื่อที่เขาจะได้รู้สึกผูกพันและมีความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญในระดับรองลงมา คือ ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน และความท้าทายของงาน ตามลำดับ เนื่องจากจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น ทั้ง 5 ด้านที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานในด้านการไม่ขาดงานหรือไม่มาทำงานสาย การไม่ทำงานเชื่องช้า ความผูกพันในงาน และความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน

ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากปัจจัยจูงใจที่อยู่ในรูปของผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน ซึ่งจะมีตัวชี้วัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่การไม่ขาดงานหรือไม่มาทำงานสาย การไม่ทำงานเชื่องช้า ความผูกพันในงาน และความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ปัจจัยในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในเชิงบวก หมายถึงถ้าพนักงานได้รับปัจจัยด้านต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมากขึ้นตามไปด้วย เพราะฉะนั้นผู้บริหารจึงต้องหาวิธีแก้ไขปัญหามันปัจจัยต่างๆ ว่าทำอะไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานในระดับที่สูงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยพบว่า ยังมีสิ่งที่น่าสนใจในอีกหลายแง่มุมที่ควรศึกษา อาทิเช่น

1. ควรศึกษาว่าผู้นำในลักษณะแบบใด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
2. ควรศึกษาว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐบาลและพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่
3. ควรศึกษาว่าความพึงพอใจที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. ควรเปลี่ยนตัวแปรตามเพื่อเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องได้อีกหลายด้าน เช่น ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวัดได้จากอัตราการลาออกของพนักงานภายในบริษัท
5. การศึกษาในครั้งต่อไปควรจะเจาะจงกลุ่มตัวอย่างให้แคบลง เนื่องจากว่าผลการวิเคราะห์ออกมาจะมีประโยชน์มากขึ้นและสามารถนำไปปรับปรุงใช้ได้จริงภายในองค์กรต่างๆ และทำการประยุกต์แบบสอบถามให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับแต่ละองค์กร เนื่องจากแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันไป
6. ถ้ามีกรณีศึกษาระบุชื่อองค์กร ควรสอบถามองค์กรให้แน่ใจก่อนว่าอนุญาตและยินดีให้เก็บแบบสอบถามหรือไม่ เพื่อความมั่นใจควรติดต่อกับหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องโดยตรง
7. จากการเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้ ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ครบทั้งหมด ดังนั้นควรเก็บแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดให้ครบตามจำนวนเพราะจะได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น
8. การออกแบบสอบถามควรมีจำนวนน้อยข้อ ข้อความเข้าใจง่ายกระชับ และรูปแบบของแบบสอบถามควรให้กลุ่มตัวอย่างไม่ต้องเขียนมาก อาจจะใช้เครื่องหมายถูกอย่างเดียว เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามจะได้ไม่เสียเวลาในการทำแบบสอบถาม และเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดีลิก. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : หจก. ธนาคารพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิราภรณ์ โนราช. (2537). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ทองใบ สุดชาติ. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 2 อุบลราชธานี : คณะวิทยาการจัดการ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2539). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. (2528). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์*. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตพระนครเหนือ.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- บริษัทเงินทุน เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี. พ.ศ. 2545.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- ปาริชาติ ตันติวัฒน์. (2538). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานครสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปัญญา แก้วพรพงศ์. (2537). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2520). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์.
- พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เพชรรัตน์ แยมแก้ว. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2534). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). *พื้นฐานทางการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์

- โยธิน ตันศุภทร. (2525). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). *สถิติวิทยาทางวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สุวีริยา
สาส์นการพิมพ์.
- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. (2541). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรใน
บริษัทเอกชน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวัดและการประเมินผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อาวะกุล. (2528). *เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินต์ติ้งเฮ้าส์.
- วิชัย แหวนเพชร. (2534). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.
- วินัย โกยดูลย์. (2537). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ*.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- วีระชาติ แก้วไสย. (2518). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู
โรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2542). *องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ :
สำนักพัฒนาการศึกษา.
- สมยศ นาวิการ. (2533). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- _____. (2533). *การพัฒนาองค์การและแรงจูงใจ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- _____. (2544). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- _____. (2544). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมศักดิ์ ขาวลาภ. (2544). *ภาวะผู้นำ การจูงใจ และทีมงาน*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ สถาบันราชภัฏ
สวนสุนันทา.
- สุนันท์ แก้วกล้า. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การ
ปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต
43*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัย, สาขาวิทยาการจัดการ. (2540). *เอกสารการสอนชุดวิชาการ
บริหารงานบุคคล หน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2527). *มนุษย์สัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร*. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์.
- โสภา เกริกไกรกุล. (2528). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์โรงพยาบาลศิริราช*.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อทิตา ไข่มุกพิรัตน์. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท สยาม
สตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)*. ปรินญาณินพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2522). *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). *ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย)
จำกัด*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผุด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

- Applewhite, Phillip B. Z1965X. *Organizational and Behavior*. New York : Englewood Cliffs, Prentice – Hall Inc.
- Blum, Milton L. and Jane C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper & Row Publisher.
- Davis, Keith and John W. Newstrom. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. 7th ed. New York : McGraw – Hill.
- Dessler. Gary. (1983). *Applied Human Relations'* Reston, Virginia : Reston Publishing.
- French, Wendell. (1964). *The Personnel Management Process : Human Resource Administration*. Boston, Houghton mifflin Company.
- Gilmer, B. Von Haller. (1996). *Applied Psychology : Problems in Living and Work*. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Gilmer, B. Von Haller. (1996). *Industrial Psychology 2nd ed*. New York : Mcgray – Hill Book Company.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : Mcgray – Hill Book Company.
- Morse, Nancy C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job*. An – Arbor University of Michigan.
- Stuass, George and Sayles. Leonard R. (1960). *Personnel : The Human Problems of Management*. EngleWood Cliffs. N.J. : Prentice – Hall Inc.
- Vroom. (1994). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons Inc.
- Yolder. D. et al. (1958). *Handbcok of Personnel Management and Labour Relations*. New York : McGraw – Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจนำข้อมูลไปปรับปรุงตลอดจนเสริมสร้างยุทธวิธีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด และผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านต้องการตอบ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() อายุต่ำกว่า 21 ปี

() 21 ปี – 30 ปี

() 31 ปี – 40 ปี

() 41 ปี – 50 ปี

() อายุมากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพการสมรส

() โสด

() สมรส

() ม่าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุการทำงาน

() ไม่เกิน 3 ปี

() 4 – 6 ปี

() 7 – 9 ปี

() 10 ปีขึ้นไป

6. สถานภาพในการปฏิบัติงาน

() พนักงานประจำ

() พนักงานชั่วคราว

7. อัตราเงินเดือน

() น้อยกว่า 7,500 บาท

() 7,500 – 10,000 บาท

() 10,001 – 15,000 บาท

() 15,001 – 20,000 บาท

() 20,001 – 25,000 บาท

() 25,000 บาทขึ้นไป

8. บริษัทเอกชนที่ท่านทำงานใช้สถาบันการเงินหรือเป็นบริษัทเอกชนทั่วไป

() บริษัทที่ท่านทำงานอยู่เป็นสถาบันการเงิน

() บริษัทเอกชนทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจในการทำงาน

ในการทำงานที่บริษัทนี้ท่านได้รับผลประโยชน์อย่างไรบ้าง

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปตัวเงินทางตรง						
1	อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
2	อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ					
ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปตัวเงินทางอ้อม						
3	โบนัสมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
4	บริษัทมีระบบการให้โบนัสอย่างยุติธรรม					
5	บริษัทจ่ายเงินพิเศษค่าทำงานล่วงเวลาในอัตราที่เหมาะสม					
6	บริษัทจ่ายเงินพิเศษค่าทำงานล่วงเวลาอย่างยุติธรรม					
ผลประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน						
7	บริษัทให้สวัสดิการในการลาหยุดอย่างยุติธรรม					
8	บริษัทให้สวัสดิการในการลาหยุดอย่างเหมาะสมสำหรับพนักงาน					
9	บริษัทให้สวัสดิการเกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสมสำหรับพนักงาน					
10	บริษัททำการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่พนักงานที่ขอเบิกในเวลาอันรวดเร็ว					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน

ปัจจัยด้านงานดังต่อไปนี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของท่านมากน้อยเพียงใด

ข้อความ		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความท้าทายของงาน						
1	งานของท่านมีความท้าทายต่อความรู้ความสามารถของท่าน					
2	งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านต้องทำเองตั้งแต่ต้นจนจบเพียงผู้เดียว					
ความมั่นคงในงาน						
4	ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เมื่อท่านได้ทำงานในบริษัทนี้					
5	ท่านไม่รู้สึกวิตกกังวลต่ออนาคตของบริษัท					
6	เมื่อท่านทำงานที่บริษัทนี้ ท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างงาน					
โอกาสก้าวหน้าในงาน						
7	งานที่ท่านทำในบริษัทมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น					
8	ท่านสามารถขอทุนและขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
9	บริษัทของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					
10	งานที่ท่านทำในบริษัททำให้ท่านรู้สึกเติบโตขึ้น					
11	งานที่ท่านทำในบริษัททำให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความสามารถมากขึ้น					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของท่านมากน้อยเพียงใด

ข้อความ		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน						
1	บริเวณสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด					
2	อากาศภายในห้องทำงานถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน					
3	ขนาดของห้องทำงานแคบเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					
4	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งาน					
5	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา						
6	ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือแนวคิดในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา					
7	ท่านสามารถระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้ เพื่อให้ช่วยหาทางแก้ไข					
8	ท่านแสดงความเคารพผู้บังคับบัญชาทั้งในขณะปฏิบัติงานและที่อื่น ๆ					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นความพึงพอใจในการทำงาน

ท่านมีพฤติกรรมในการทำงานในลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อความ		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย						
1	ท่านมาทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอ					
2	ท่านได้ใช้วันลาพักร้อนที่บริษัทกำหนดให้จนครบจำนวนวันลา					
3	เมื่อบริษัทจัดกิจกรรมพิเศษ ท่านเต็มใจและยินดีมาร่วมงาน					
การไม่ทำงานเชิงซ้ำ						
4	ท่านทำงานเสร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ					
5	ท่านไม่เคยถูกหัวหน้าเรียกไปตักเตือนในเรื่องของการทำงานซ้ำเลย					
6	เมื่อครบกำหนดเวลาส่งงาน ท่านไม่เคยถูกคนในบริษัทมาตามงาน					
ความผูกพันในงาน						
7	เมื่อท่านมาทำงาน ท่านรู้สึกมีความสุข					
8	ท่านคิดว่า จะทำงานในบริษัทนี้จนเกษียณอายุ					
9	ท่านคิดว่า จะทำงานแผนกที่ท่านปฏิบัติอยู่ตลอดไป					
10	ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในบริษัทนี้					

ข้อความ		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน						
11	ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น					
12	ท่านอุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่					
13	แม้เมื่อถึงเวลาเลิกงานท่านยังทำงานต่อเพื่อส่งงานให้เสร็จ					
14	ท่านไม่เคยคิดท้อถอย แม้งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบมาก					
15	ท่านไม่เคยหลีกเลี่ยงงานถึงแม้จะมีโอกาส					

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยะดา สมบัติวัฒนา	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์รัฐ साเรือง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย

วันเดือนปีเกิด

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

นางสาวณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ

1 กุมภาพันธ์ 2521

159 ซ.อ่อนนุช 17 แขวง 16

แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง

กทม. 10250

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2535

มัธยมศึกษาตอนต้น

โรงเรียนสาธิตวิทยาลัยครู

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พ.ศ.2537

มัธยมศึกษาตอนปลาย

สอบเทียบศูนย์การศึกษา

นอกโรงเรียนจังหวัดอ่างทอง

พ.ศ.2542

บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ)

มหาวิทยาลัยรังสิต

พ.ศ.2547

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

(การจัดการ) มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ