

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ(1994) จำกัด

สารนิพนธ์  
ของ  
นาง อภิญา อังคสุภณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการจัดการ  
ตุลาคม 2545  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.31422

9253ค

5.3

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ(1994) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นาง อภิญญา อังคสุภณ

21 ต.ค. 2545

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการจัดการ  
ตุลาคม 2545

h 152136

อภิญา อังคสุภณ.(2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท โรงพิมพ์  
นิยมกิจ (1994)จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ในด้านต่างๆ 5 ด้านได้แก่ ด้านลักษณะ  
งาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน  
และด้านความมั่นคงก้าวหน้าโดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา  
ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระดับเงินเดือน และแผนกที่ทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท โรงพิมพ์นิยม  
กิจ (1994) จำกัด จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อ  
มูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการ  
วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance ) ในกรณีที่พบความ  
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี ของเชฟเฟ (Scheffe)

#### ผลการวิจัยพบว่า

1.พนักงานของบริษัท โรงพิมพ์ นิยมกิจ (1994) จำกัดมีความพึงพอใจในการ  
ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีระดับความ  
พอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงก้าวหน้าอยู่ใน  
ระดับน้อย

2. พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจ  
ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกัน  
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการปกครองและบังคับ  
บัญชามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย  
รวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านความมั่นคงก้าวหน้า  
พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม  
และรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการ  
ปกครองและบังคับบัญชาและด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่.05

6.พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม  
และรายด้านคือด้านการปกครองและบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

SATISFACTION OF THE EMPLOYEES TOWARD THE PERFORMANCE  
AT  
NIYOMKIJ PRESS (1994) CO.,LTD.

AN ABSTRACT  
BY  
MRS. APINYA ANGKASUPHOL

Presented in partial fulfill of the requirements  
for the Master of Business Administration in Management  
at Srinakarinwirot University  
October 2002

Apinya Angkasuphol.(2002).*Satisfaction of the employees the performance at Niyomkij Press (1994) Co.,Ltd.* Master Project, M.B.A.(Management).Bangkok :Graduate School ,Srinakarinwirot University. Advisor : Assist. Prof.Supee Limthai.

This purpose of this research was to study Satisfaction of the employee the performance at Niyomkij Press (1994) Co.,Ltd. in five aspects: nature of work ,salary and welfare, administration, work environment and job security and advancement. It compared Employee's Satisfaction in five aspects by grouping employee under following classification : sex, age, marital status, education level position, time service and income.

Samples of this research were 100 Niyomkij Press (1994) Co.,Ltd.'s Employees. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance were statistical method to analyze data.

The research revealed that:

- 1.Employees's satisfaction for all aspects was at moderate level and each aspect was at moderate level except the job security and advancement was at low level.
- 2.There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspects from the employees with difference sex education level and marital status.
- 3.There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects from the employees with difference age except the aspect of administration, there was statistical significant difference level at .01
- 4.There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspects from the employees with difference education level.
- 5.There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspects from the employees with difference marital status.
- 6.There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspects from the employees with difference position except the aspect of job security and advancement, there was statistical significant difference level at .05
- 7.There was statistical significant difference level at .05 for the satisfaction in all aspects and each aspects from the employees with difference administration and work environment
- 8.There was statistical significant difference at level .05 for the satisfaction in all aspects and each aspects from the employees with difference income.

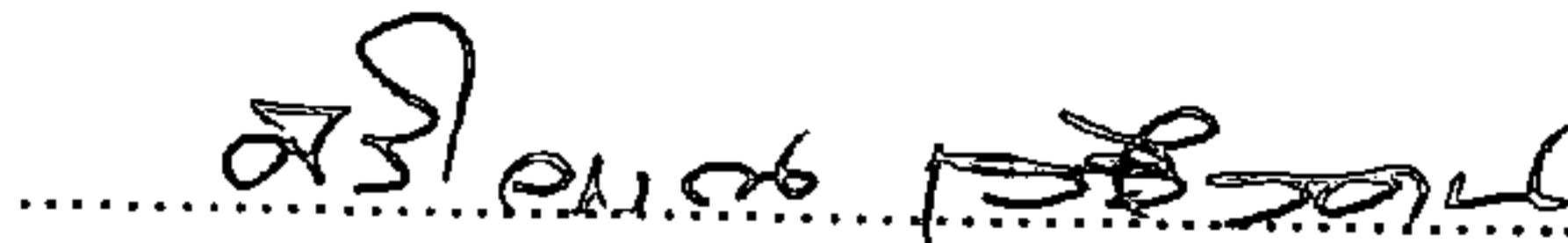
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา  
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)



..... กรรมการ  
(อาจารย์ ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)



..... กรรมการ  
(อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ ...4... เดือน...ตุลาคม...พ.ศ. 2545

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำต่างๆ เป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์ พิสุทธิและอาจารย์ ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบภาพของเครื่องมือ รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ได้กรุณามาเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ให้คำแนะนำและพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ความรู้โดยตรงและโดยอ้อมจากหลักสูตรที่ทำให้ผู้วิจัยได้รวบรวมความรู้จากบทเรียนของทุกท่านมาประยุกต์ใช้จนทำให้งานสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ขอขอบคุณกรรมการผู้จัดการบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ จำกัดคือคุณ วันชัย พฤกษ์โสภณที่ให้ความกรุณาอนุญาตให้ทำวิจัยฉบับนี้ สละเวลาในการทำงานของพนักงานเพื่อตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ จำกัดทุกคนที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

และขอขอบคุณเพื่อนๆนิสิต ทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมาในขณะที่ทำงานวิจัยชิ้นนี้

อภิญญา อังคสกุลณ

## สารบัญ

| บทที่                                                 | หน้า |
|-------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                           | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                         | 1    |
| ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....                   | 3    |
| ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....                      | 3    |
| ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....                         | 4    |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....          | 4    |
| ตัวแปรที่ศึกษา.....                                   | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                  | 5    |
| กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....                  | 6    |
| สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....                       | 6    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                 | 7    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในปฏิบัติงาน.....   | 7    |
| ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน.....                          | 14   |
| ความเป็นมาของบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด..... | 24   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                            | 25   |
| 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....                      | 28   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                          | 28   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....            | 29   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                             | 30   |
| การจัดกระทำข้อมูล.....                                | 30   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                  | 32   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                          | 36   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....              | 36   |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                      | 36   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                             | 37   |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                   | 57   |
| ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....                   | 57   |
| ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....                      | 57   |
| ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า .....                        | 57   |
| วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....                     | 57   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....            | 59   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                              | 59   |

## สารบัญ(ต่อ)

| บทที่   |                                         | หน้า |
|---------|-----------------------------------------|------|
| 5 (ต่อ) | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....              | 59   |
|         | สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....       | 61   |
|         | อภิปรายผล .....                         | 61   |
|         | ข้อเสนอแนะ .....                        | 68   |
|         | ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป..... | 70   |
|         | บรรณานุกรม .....                        | 72   |
|         | ภาคผนวก .....                           | 74   |
|         | ภาคผนวก ก .....                         | 75   |
|         | ภาคผนวก ข .....                         | 81   |
|         | ภาคผนวก ค.....                          | 86   |
|         | ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....           | 88   |

## บัญชีตาราง

| ตาราง |                                                                                                                                                           | หน้า |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | แสดงการเปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีเน้นเนื้อหาของการวิจัย.....                                                                                                   | 18   |
| 2     | องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าด้วยกันจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจอย่างไร.....                                                                       | 22   |
| 3     | จำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และระดับเงินเดือน ...        | 37   |
| 4     | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด โดยรวมทุกด้านและรายด้าน .....                   | 39   |
| 5     | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมและรายข้อ .....   | 40   |
| 6     | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อ .....   | 41   |
| 7     | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ด้านปกครองและบังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ .....  | 42   |
| 8     | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ ..... | 43   |
| 9     | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ ..... | 44   |
| 10    | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน.....                                                                               | 45   |
| 11    | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....                                                                  | 46   |
| 12    | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกัน.....                                                                                        | 47   |
| 13    | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ .....                                                   | 48   |
| 14    | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน.....                                                                      | 49   |
| 15    | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน                                                                             | 50   |
| 16    | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน                                                                          | 51   |
| 17    | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....                                                    | 52   |
| 18    | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน.....                                                                               | 53   |
| 19-   | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกตามระยะเวลา                                                                                   |      |
| 21    | ทำงานเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ .....                                                                                                                 | 54   |
| 22    | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน.....                                                                      | 56   |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                 | หน้า |
|-------------------------------------------|------|
| 1 แสดงรูปของพฤติกรรม.....                 | 8    |
| 2 ตัวแบบการจูงใจของ Smith and Cranny..... | 10   |
| 3 แบบจำลองของ Expectancy theory .....     | 20   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ในภาวะที่เศรษฐกิจของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากเป็นยุคที่เรียกว่า ยุคโลกไร้พรมแดน ซึ่งมีการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า และทันสมัย ใช้เวลาในการส่งข่าวสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันในระยะเวลาที่รวดเร็ว รวมถึงการมีเสรีภาพของประชากรโลกในการเสนอหรือแลกเปลี่ยนในการให้ข้อมูลข่าวสารต่อกัน ในด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจแบบชะลอตัวลง หรือเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจแบบขยายตัวเพิ่มขึ้น แต่ผลกระทบจากปัญหาภาวะเศรษฐกิจถดถอยที่ผ่านมา นั้น ทำให้ธุรกิจหลายๆประเภทสิ้นคลอนโดยเฉพาะด้านเงินตรา ซึ่งส่งผลกระทบด้านเงินทุนหมุนเวียนไปยังธุรกิจเกือบทุกประเภท ธุรกิจด้านสินค้าอุปโภค บริโภคเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบด้วยเช่นเดียวกัน จึงทำให้บริษัทต่างๆในวงการธุรกิจสินค้าอุปโภค บริโภคจำเป็นต้องหันกลับมาพิจารณาทบทวน นโยบาย บทบาท การกำหนดแผนการตลาด รวมทั้งควบคุมงบประมาณรายจ่ายประจำปีอย่างเข้มงวดขึ้น

องค์การเป็นการรวมกลุ่มทางสังคมรูปแบบหนึ่ง เกิดขึ้นด้วยเป้าหมายและ วัตถุประสงค์แตกต่างกันออกไป แต่การบริหารทุก ๆ องค์การล้วนมีความต้องการให้งานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และมีพัฒนาการอยู่เสมอ เครื่องบ่งชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพของการบริหารองค์การ ก็คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด นั่นคือ การบริหารคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทุกคน อันก่อให้เกิดความอยู่รอดและอยู่ดีขององค์การต่อไป ทั้งนี้ทรัพยากรบุคคล จะเป็นผู้ที่สร้างสรรค์ทุกสิ่งให้แก่องค์การ เป็นผู้ทำให้เกิดเป็นผลผลิตหรือเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ ของแต่ละองค์การนั้นๆ ทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้ที่สร้างภาพลักษณ์ให้เกิดแก่องค์การได้ ซึ่งโดยปกติธรรมชาติของมนุษย์ แต่ละคน จะมีลักษณะหรือที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่เหมือนกันคือความต้องการจึงทำให้มีความต้องการที่หลากหลายที่เกิดขึ้นตามทรัพยากรบุคคลในองค์การ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมในความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ในความแตกต่างกันในความพึงพอใจในการทำงานนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะส่งผลประกอบการ ผลกำไรขององค์การ ผู้บริหารขององค์การจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับงานบริหารงานทรัพยากรบุคคล รวมถึงต้องจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือกและจัดหาคนเข้าทำงาน การวางแผนและการพัฒนาบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเก็บรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพไว้อยู่ทำงานกับองค์การอย่างเต็มความสามารถ การที่บุคคลมีความผูกพันกับองค์การใดมักจะแสดงออกโดยมีความเชื่อที่มั่นคงและยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์การ ยินดีจะใช้ความพยายามทุ่มเทให้กับองค์การและมีความปรารถนาที่จะรักษาสภาพตนเองที่จะเป็นสมาชิกขององค์การนั้นไว้ (Monday and others.1982) ได้มีศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลถึงการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานในองค์การ Mobley และคณะ เชื่อว่าความผูกพันในการทำงานจะเป็นตัวทำนายขั้นต้นของการลาออก (Mobley and others.1979) ดังนั้น องค์การจะต้องจัดระบบต่างๆให้เหมาะสมสามารถจูงใจพนักงานได้ หากพบปัญหาจะต้องดำเนินการจัดการโดยทันที

ที่เช่นโดยการสับเปลี่ยนหน้าที่ การให้การอบรม การพิจารณาจัดให้หรือพิจารณาทบทวนระดับการจ่ายค่าตอบแทน หรือ สวัสดิการ เป็นต้น

ความเปลี่ยนแปลงใดๆจะไม่มีอุปสรรค ถ้าหากองค์การนั้นรู้จักสร้างสรรค์บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการยอมรับในการเปลี่ยนแปลง การสร้างบรรยากาศดังกล่าวอาจกระทำได้ตั้งแต่การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสรับรู้และสัมผัสกับความเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์การ การสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ยึดมั่นในค่านิยมของการไม่ติดยึดแต่เน้นการรู้จักปรับตัว การสร้างและตอกย้ำให้เกิดความเชื่อมั่นในปรัชญาการบริหารที่เน้นความรักและความรับผิดชอบต่อบุคลากรในทุกสถานการณ์ ตลอดจนการฝึกอบรมและการใช้บุคคลจากภายนอกในการกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มและการยอมรับในการเปลี่ยนแปลง (Change agent) ล้วนเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์และจะต้องกระทำโดยต่อเนื่อง เพื่อให้บรรยากาศในองค์การนั้นพร้อมอยู่เสมอที่จะเอื้ออำนวยให้บุคลากรรู้จักคิด รู้จักริเริ่ม และยอมรับในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใดๆ หากจะต้องมีขึ้น การเปลี่ยนแปลงใดๆภายในองค์การไม่ใช่ของยากที่จะกระทำ แต่การเปลี่ยนแปลงโดยไม่มี ความขัดแย้งหรือมีระดับความขัดแย้งต่ำและสามารถควบคุมได้เป็นสิ่งที่ยากและท้าทายผู้บริหารทุกคนในทุกๆองค์การ ซึ่งยากที่จะปฏิเสธการรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่แปรเปลี่ยนอย่างรวดเร็วในอนาคตข้างหน้า ( สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ .2535: 20)

ในการดำเนินการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์การนั้นผู้บริหารองค์การจะต้องทราบถึงปัจจัยความต้องการที่แท้จริงของพนักงานในองค์การนั้นก่อนจึงจะทำให้สามารถดำเนินการ ได้ตรงตามเป้าหมายไม่ทำให้เสียงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ โดยยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ให้กับพนักงานในองค์การได้ ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ และยังช่วยให้คนมีความรู้สึกที่ชีวิตคนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ การทำงานเป็นประจักษ์โครงสร้างที่หล่อหลอมชีวิตให้มีคุณค่าเสมอ ความพึงพอใจในการทำงาน จึงช่วยเสริมสร้างความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่พนักงาน ที่ทำงานได้ นอกจากนั้นการทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการการทำงาน ยังช่วยลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องานด้วย การแสดงออกซึ่งความเป็นปฏิปักษ์ต่องาน เช่นขาดงาน ลาออกจากงาน ก้าวร้าว เป็นต้น การเป็นปฏิปักษ์ต่องานจะส่งผลเสียต่อองค์การซึ่งจะทำให้การทำงานขอพนักงานลดลงและสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่พนักงาน การสร้างความพึงพอใจในงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนอกจากจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและรู้สึกว่าชีวิตงานของตนมีคุณภาพแล้วยังลดแนวโน้มที่เกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของตนเองด้วยดังนั้นการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน จะทำให้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารองค์การทราบถึงทัศนคติ หรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานให้มากที่สุด

บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัดเป็นองค์การเอกชน ที่ดำเนินธุรกิจหลักด้านบรรจุภัณฑ์ มาเป็นระยะเวลามากกว่า 50 ปีในประเทศไทย มีการขยายขนาดขององค์กรให้มีขนาดใหญ่และจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้น ปัจจุบันมีโรงงานผลิตที่จังหวัดราชบุรี และสำนักงานที่รองเมือง กรุงเทพฯ เนื่องจากเป็นองค์การที่มีเก่าแก่ดำเนินธุรกิจเริ่มจากแบบครอบครัว พัฒนามาจนถึงเป็นบริษัทที่ใหญ่โตพอสมควร มีลูกค้าในกลุ่มบริษัทข้ามชาติในไทยหลายบริษัทเช่นกลุ่มบริษัทเนสท์เล่ ประเทศไทย บริษัทคอลเกตปาล์มโอลีฟ จำกัดและอีกหลายบริษัท แต่ในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจที่ผ่านมา บริษัทก็ได้รับผลกระทบในหลายด้านและด้านหนึ่งที่บริษัทจะปฏิเสธไม่ได้คือปัญหาด้านบุคลากร บริษัทก็ต้องเผชิญกับปัญหาในการจัดการกับทรัพยากรบุคคลเหล่านั้นให้

ทำงานอยู่กับองค์การให้นานที่สุด คุ่มค่ากับการลงทุนในการคัดเลือก และพัฒนานุคลากร ทางบริษัท ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนานุคลากร สิ่งที่จะช่วยให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและนโยบายในการทำงานเพื่อเป็นผู้นำในทางธุรกิจนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาวิจัยให้ทราบถึงสาเหตุที่จะทำให้พนักงานในบริษัทอุทิศตนและทุ่มเทกำลังกายเพื่อการทำงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาดังองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์การได้เสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน ได้ตรงกับองค์ประกอบหลักหรือองค์ประกอบที่สำคัญมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือทั้งหมดทั้งในส่วนขององค์การและของพนักงานเอง นำพาให้องค์การสามารถยืนหยัดและประสบผลสำเร็จในการแข่งขันดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และยังเป็นแนวทางเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้แก่ประชากรไทยต่อไปด้วย

#### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงก้าวหน้า
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ทั้ง 5 ด้านจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระดับเงินเดือน และแผนกที่ทำงาน
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

#### ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารของ บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ได้ มีโอกาสทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทุกระดับได้ถูกต้องตามสภาพความเป็นจริงและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆให้ดีขึ้น
2. องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงงานที่ของบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

## ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

### 1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรคือพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ(1994)จำกัดทั้งหมด 150 คน ใช้เป็นประชากรเป้าหมายจำนวน 100 คน และ ทดลองใช้(Try out) จำนวน 50 คน

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกเป็น

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) :ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

##### 2.1.1 เพศ แบ่งเป็น

###### 2.1.1.1 เพศชาย

###### 2.1.1.2 เพศหญิง

##### 2.1.2 อายุ แบ่งเป็น

###### 2.1.2.1 ไม่เกิน 25 ปี

###### 2.1.2.2 26 - 35 ปี

###### 2.1.2.3 สูงกว่า 35 ปี

##### 2.1.3 สถานภาพสมรส แบ่งเป็น

###### 2.1.3.1 โสด

###### 2.1.3.2 สมรสแล้ว

##### 2.1.4 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

###### 2.1.4.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

###### 2.1.4.2 ระดับปริญญาตรี

##### 2.1.5 ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน แบ่งเป็น

###### 2.1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

###### 2.1.5.2 หัวหน้างาน

##### 2.1.6 ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท แบ่งเป็น

###### 2.1.6.1 ต่ำกว่า 5 ปี

###### 2.1.6.2 6 - 15 ปี

###### 2.1.6.3 มากกว่า 15 ปี

##### 2.1.7 ระดับเงินเดือน แบ่งเป็น

###### 2.1.7.1 ไม่เกิน 10,000 บาท

###### 2.1.7.2 10,001 - 25,000 บาท

## 2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

### 2.2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

#### 2.2.1.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

#### 2.2.1.2 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

#### 2.2.1.3 ด้านการปกครองและบังคับบัญชา

#### 2.2.1.4 ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

#### 2.2.1.5 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ทำงาน อยู่ในบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

### 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

### 1.2 หัวหน้างาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัดในทางบวก ทางที่ดีหรือความประทับใจในด้านต่างๆต่อไปนี้

2.1 ลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับการใช้ความรู้ความสามารถหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การติดต่อประสานงาน ความเหมาะสมของงานกับบุคลิกภาพ และความถนัด ความสอดคล้องของงานกับตำแหน่งงาน ลักษณะความท้าทายของงาน โอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานล่วงเวลาและได้ค่าตอบแทนเป็นประจำ ความน่าสนใจของลักษณะงาน ความชัดเจนของหน้าที่ และอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย

2.2 ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึงความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าจ้างต่างๆ ที่ทางบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัดกำหนดไว้ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล การจ่ายเงินสมนาคุณ เงินกู้ยืมฉุกเฉิน หอพัก โรงอาหารในโรงงานและวันหยุด

2.3 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึงความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานกับ ผู้บังคับบัญชา ตัวพนักงาน การให้คำปรึกษา การบริหารงาน การติดตาม ควบคุมงาน การมอบหมายงาน การอธิบายงาน การแนะนำตักเตือนจากผู้บังคับบัญชา กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดให้ปฏิบัติ ความจริงใจ ความสามารถในการจูงใจ ความเป็นกันเองและการรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

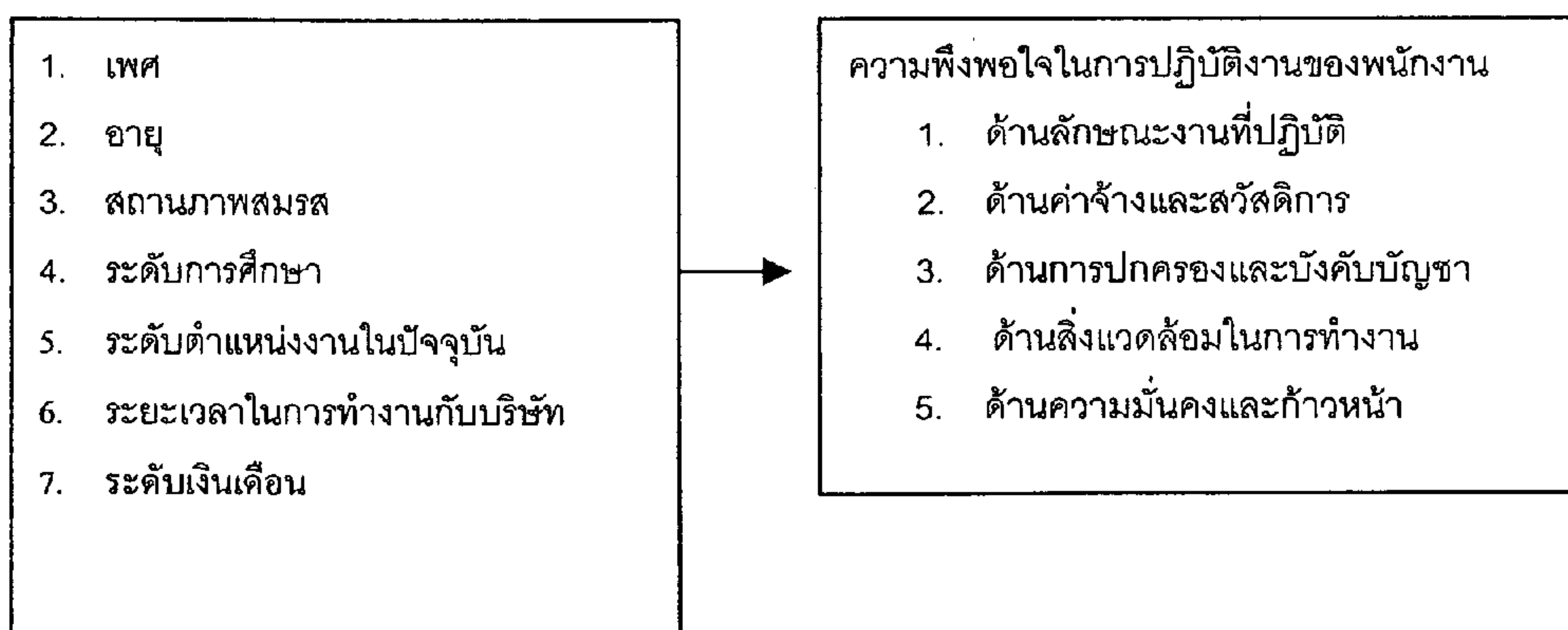
2.4 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การจัดบริการต่างๆได้แก่ น้ำดื่ม ในที่ทำงาน ลักษณะ โต๊ะทำงานหรือสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัยนอกเวลา การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท ความเหมาะสมของแสงสว่าง บรรยากาศในห้องทำงานระหว่างปฏิบัติงานความสะอาดของห้องน้ำ ห้องทำงาน ความเป็นสัดส่วนของห้องทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและความรับผิดชอบต่องานของเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับหลักประกันของพนักงาน ได้แก่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การพิจารณาให้ได้รับเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งและการเพิ่มพูนความรู้เพิ่มเติมโดยได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อฝึกอบรมประชุมสัมมนาและดูงาน ความยุติธรรมในการพิจารณา ความดี ความชอบ การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสายงาน ความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ การไปดูงานนอกสถานที่ การส่งเสริมทางด้านการศึกษาเพิ่มเติม ความมีชื่อเสียงของบริษัทและหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงาน

### กรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้า

#### ตัวแปรอิสระ

#### ตัวแปรตาม



### สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน
3. สถิติการพนักงานของ บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

##### 1.1. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จการที่บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานจะเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจที่เป็นองค์ประกอบและมีอยู่ในหน่วยงานนั้น ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีผู้บริหารที่มีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลอย่างดี ประกอบกับมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมากบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมาก การจูงใจในการทำงาน คือ การสร้างส่วนประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจ ให้คนมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับงาน อยากทำงานโดยทุ่มเทและเสียสละเพื่อองค์กรและหน่วยงาน การจูงใจ (motivation) จะเกิดได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจ (incentive) เป็นเครื่องล่อ วิทยุ สาร กล่าวว่ “การจูงใจเป็นความพยายามอย่างมีระบบของหน่วยงานที่จะลดปัญหาต่าง ๆ ที่เผชิญหน้าบุคลากรใหม่ เพื่อให้เขามีความสุขความพอใจกับงาน และตำแหน่งของเขา” (วิทยุ , 2517 :หน้า 259)

โดยทั่วไป พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปโดยมีข้อสมมุติฐาน 3 ประการ ที่สัมพันธ์กันอยู่คือ

พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีสาเหตุทำให้เกิด (Behavior is caused)

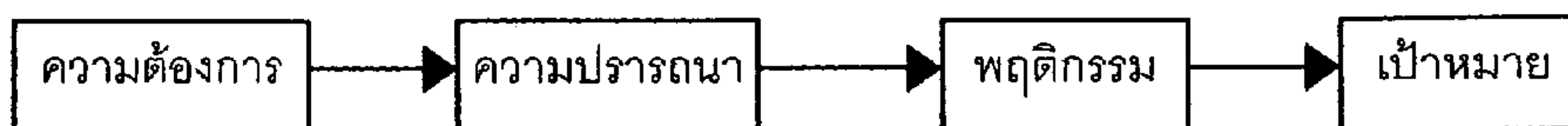
พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นได้ ต้องมีแรงกระตุ้นสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้นทำให้เกิด

(Behavior is motivated)

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ (Behavior is goal-directed)

ดังนั้น ผู้บริหารที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรม (behavior) ที่ดี กล่าวคือปฏิบัติตามคำสั่งทำงานอย่างขยันขันแข็งและทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ จึงจำเป็นต้องพยายามเข้าถึงกลไกของพฤติกรรม และวิธีการจูงใจ (motivation) เพื่อที่จะสามารถชักจูงกำกับ หรือผลักดันพฤติกรรมในการทำงาน ให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการและดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเสมอ

พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่างก็มีสาเหตุมาจากความต้องการซึ่งสามารถเขียนเป็นรูปแบบดังนี้ คือ (ธงชัย , 2533 :111-112)



ภาพประกอบ 1 แสดงรูปของพฤติกรรม

1. ความต้องการ (needs) คือสาเหตุพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ทั้งนี้เป็นไปตามหลักความจริงที่ว่าคนทุกคนต่างก็มีความต้องการที่หวังจะได้รับการตอบสนองเสมอและในการแสวงหาสิ่งต่าง ๆ มาตอบสนองนั่นเอง บุคคลนั้น ๆ ก็จะแสดงออกเป็นการกระทำหรือที่เรียกว่า “พฤติกรรม”

2. ความปรารถนา (wants or desires) คือความต้องการที่ระบุออกมา เป็นสิ่งของหรือความปรารถนาเฉพาะอย่าง เช่น การอยากได้ตำแหน่งที่มีเกียรติ เป็นต้น

3. พฤติกรรม (behavior) คือการกระทำที่แต่ละคนแสดงออกมาในขณะที่ทำการตอบสนองความต้องการของตน เช่น ความขยันขันแข็ง ความคิดสร้างสรรค์ ความกระตือรือร้น หรือการแสดงทัศนคติในการร่วมมือ

4. เป้าหมาย (goals) คือจุดประสงค์ของพฤติกรรมที่มุ่งหวังจะได้รับการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเป้าหมายอาจเป็นสิ่งของ สภาพเงื่อนไข หรือกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การขยันทำงานเพื่อให้ได้เงินมาใช้ในการอุปโภคบริโภค หรือความสบายใจในการทำงาน หรือการได้ทำในสิ่งที่ตนชอบพอ

## 1.2 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพอใจในการทำงานเป็นเรื่องที่การศึกษากันมากในงานวิจัย ซึ่งความหมายของความพึงพอใจในการทำงานสามารถวิเคราะห์และทำความเข้าใจได้ในหลายแง่มุมดังนี้ คือ

1.2.1. ความพึงพอใจในการทำงานในแง่มุมที่เป็นทัศนคติต่องาน (job satisfaction as job attitude) ทัศนะนี้เชื่อว่า ความพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกของคนต่องานนับเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติต่องาน

โรเซนเบิร์กและฮอลแลนด์ (Rosenberg and Halland .1960 ) กล่าวว่าทัศนคตินั้นประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

(1) ส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจ (cognitive component) กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึคนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น ถ้าเป็นในเรื่องของทัศนคติต่องานแล้ว ก็จะเป็นเรื่องความรู้สึกรู้ความเข้าใจของพนักงานต่องานซึ่งอาจจะเป็นเรื่องของเงินเดือน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือชั้นของงานที่ทำ เป็นต้น

(2) ส่วนที่เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึก (affective component) คือส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขาได้มีความรู้หรือความเข้าใจอยู่ก่อน หรือเป็นความรู้ความเข้าใจที่เขาจะรู้ เช่น ความรู้สึกของคนที่มีต่องานหรือต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน อารมณ์หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบหัวหน้างาน หรือความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับ เป็นต้น

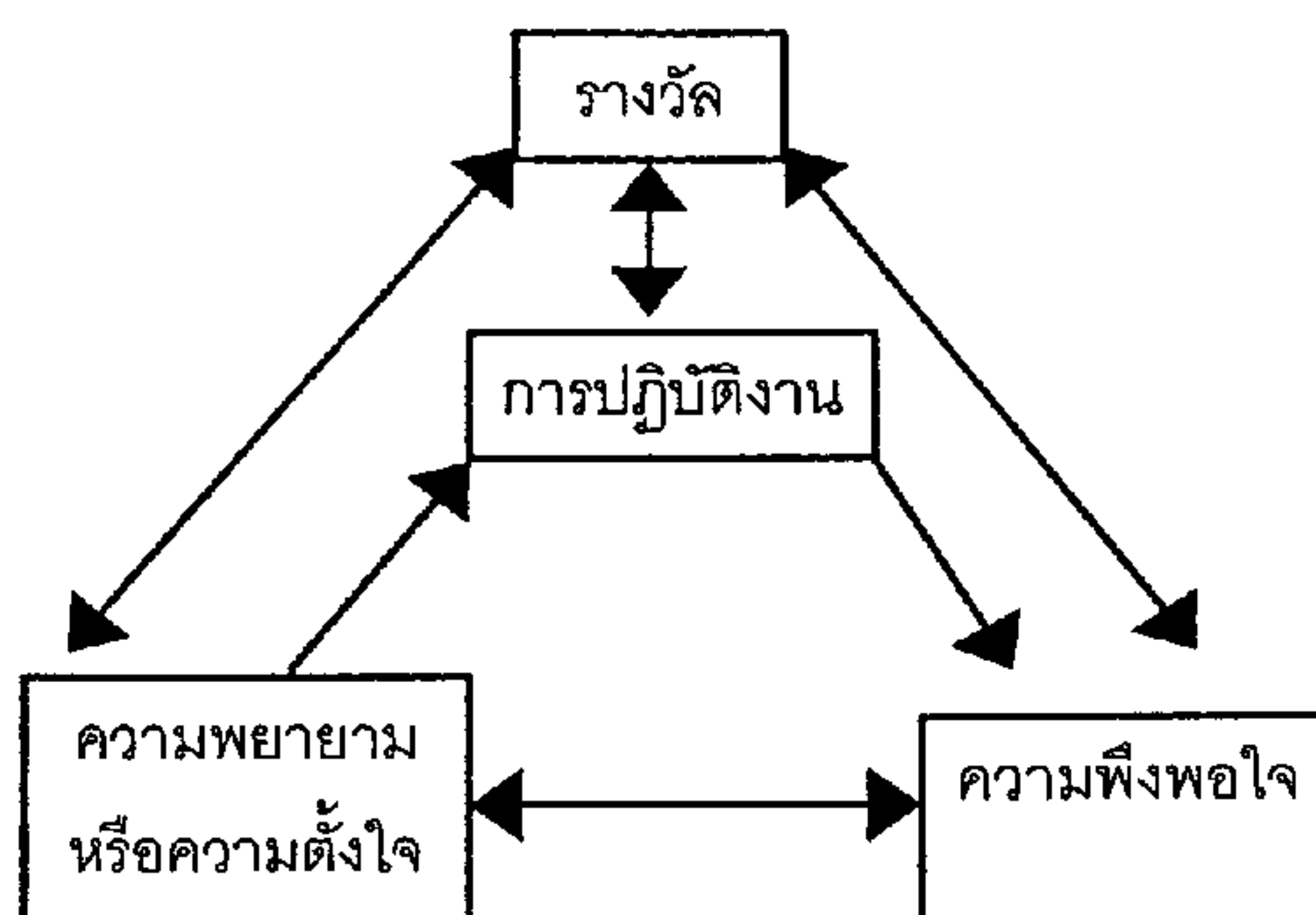
(3) ส่วนที่เกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรม (behavior component) เป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดของพฤติกรรม

1.2.2 ความพึงพอใจในการทำงานในแง่มุมที่เป็นการจูงใจ (job satisfaction as job motivation) ตามทัศนะนี้เชื่อว่า การมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจูงใจจะช่วยให้เข้าใจความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะการที่คน ๆ หนึ่งมาทำงานเนื่องจากมีบางสิ่งบางอย่างที่สามารถสนองตอบความต้องการของเขา (Luthan , 1992 : 155) และเมื่อได้รับสิ่งที่เขาต้องการมากเท่าใด เขาก็ยิ่งมีความสุขและมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือ เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ (motivation) เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวโยงกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การจูงใจหมายถึงความพยายามที่จะชักจูงใจให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตาม ต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้จากทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง แต่มูลเหตุจูงใจสำคัญของบุคคลคือ ความต้องการ (needs) (สมพงษ์ เกษมสิน , 2521 : 240)

สำหรับความพึงพอใจในการทำงานในแง่ของการศึกษาที่เป็นทฤษฎีในรูปแบบของการจูงใจมีการศึกษากันมากในแนวนี้ ซึ่งจากอดีตสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มทฤษฎีเน้นเนื้อหาของการจูงใจ (content theory of motivation) และกลุ่มทฤษฎีเน้นกระบวนการของการจูงใจ (process theory of motivation) ในกลุ่มทฤษฎีเน้นเนื้อหาของการจูงใจ จะมุ่งเน้นตอบคำถามที่ว่าสิ่งที่จะจูงใจมนุษย์มีอะไรบ้าง หรือกล่าวง่าย ๆ คือกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกายหรือความต้องการทางจิตใจ โดยนักทฤษฎีในกลุ่มนี้เชื่อว่า ความต้องการเหล่านี้จะเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม หรือกล่าวได้ว่า พฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้รับความพึงพอใจตามความต้องการซึ่งมนุษย์แต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของความ ต้องการ ค่านิยม ทัศนคติ ตลอดจนความเชื่อ และความไม่แน่นอนของความต้องการของมนุษย์ สำหรับทฤษฎีที่จะกล่าวถึงในที่นี้มี 4 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบอร์ก ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ และทฤษฎีความต้องการ 3 ประเภท ของแมคคิลินแลนด์

ส่วนกลุ่มทฤษฎีเน้นกระบวนการของการจูงใจ จะมุ่งเน้นตอบคำถามที่ว่าอะไรจะจูงใจอย่างไรให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ หรือกล่าวง่าย ๆ คือ กลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ในการที่มนุษย์ทำอย่างไรจึงจะได้มาในสิ่งที่เขาต้องการ นักทฤษฎีกลุ่มนี้เชื่อว่ามนุษย์ต้องตัดสินใจโดยผ่านกระบวนการความคิดในการแสดงพฤติกรรมออกมา ดังนั้นพฤติกรรมที่จะแสดงออกมามีเหตุมีผล เนื่องจากมนุษย์เป็นคนมีเหตุผล และตระหนักถึงผลที่จะได้รับจากการกระทำของตน สำหรับทฤษฎีที่จะกล่าวในที่นี้คือ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom และทฤษฎีความไม่เสมอภาคของ J.Stacey Adams

เมื่อกล่าวถึงตัวแบบการจูงใจในแง่ของ สมิธและแครนซี่ (Smith and Cranny.1968) ที่เป็นลักษณะของการจูงใจที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการจูงใจในเรื่องต่าง ๆ ทั่วๆไป ซึ่งประกอบด้วยความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 4 อย่าง คือ รางวัล (rewards) การปฏิบัติงาน (performances) ความพยายามหรือความตั้งใจ (effort or intention) และความพึงพอใจ (satisfaction) ดังรูป



ภาพประกอบ 2 ตัวแบบการจูงใจของ Smith and Cranny

ซึ่งพบว่า องค์ประกอบทั้ง 4 อย่างมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน กล่าวคือ ความพยายาม หรือความตั้งใจขึ้นอยู่กับรางวัลที่จะได้รับ และรางวัลที่จะได้รับขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน และในทำงานเดียวกันความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่จะได้รับ และความพึงพอใจที่จะได้รับขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน และในอีกคู่หนึ่ง รางวัลที่จะได้รับนั้นจะได้รับความพึงพอใจขนาดไหนก็ขึ้นอยู่กับตัวรางวัลด้วย

### 1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

พนักงานในหน่วยงานถ้าทำงานด้วยความพอใจแล้ว จะให้ผลยิ่งใหญ่มากมาย ซึ่งจะเป็นที่ประจักษ์แก่ตัวผู้ทำงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนเป็นอย่างดี ส่วนผู้บริหารหากได้ค้นพบเหตุอันเป็นที่พึงพอใจนั้น และปรับปรุงขวัญของหน่วยงานให้ดีขึ้นโดยสนองตอบให้ตรงจุดแล้ว จะทำให้ได้ผลผลิตและกำไรเพิ่มขึ้นมากตามมาสรุปได้ว่าการที่บุคลากรในองค์กรจะเกิดความรู้สึกพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่ส่งผลให้มีแรงจูงใจในการทำงาน บุคลากรในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้ ดังนี้

กิมเบอร์ (Gilmer .1967) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ ไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา จะพบว่าคนที่มีความรู้พื้นฐานความรู้ต่ำหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่สำหรับคนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และผู้ชายให้ความสนใจเรื่องนี้มากกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร ความสะดวกในการเดินทาง และนโยบายในการดำเนินงานขององค์กรนั้น ๆ

4. ค่าจ้าง (wages) ผู้ชายจะเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีค่ามากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นความสำคัญมากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้รับมอบหมายงานตรงความต้องการและความถนัด ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. การกำกับดูแล (supervision) มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องาน การกำกับดูแลที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่เกิดการย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) ผู้ปฏิบัติงานที่สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีความสำคัญสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง การที่จะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จด้วยดีนั้น เนื่องจากมีกระบวนการ วิธีทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน การประเมินผลงาน จะพบว่าทุกกระบวนการจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นตัวเชื่อมโยง

9. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญที่ตอบแทนเมื่อออกจากงานสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา ที่อยู่อาศัย การรักษาพยาบาล เป็นต้น

เบอร์นาร์ด (Barnard .1968) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่กระตุ้นให้เกิดความพอใจในการทำงานว่าประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนอื่น ๆ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปวัตถุ

2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (personal non-material opportunities) ได้แก่ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว หรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่ดี ๆ

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (desirable physical conditions) ได้แก่ สภาพวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefactions) ได้แก่ การที่หน่วยงานสนองต่อความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่

5. ความดึงดูดใจทางสังคม (associational attractiveness) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีมิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสม และตรงกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (adaptation of conditions to habitual methods and attitudes) หมายถึง การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง (the opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดขึ้น ช่วยทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันอันดีมิตร (the condition of communion) หมายถึง ความพอใจของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันอันดีมิตร การรู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียว ร่วมมือกันได้ดีในการทำงาน

ดังนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ นโยบายในการบริหาร ความมั่นคงในอาชีพ การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับยกย่องและยอมรับนับถือ และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมของงาน และยังเกิดจากองค์ประกอบส่วนบุคคลด้วย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีปัจจัย 3 ประการคือ

### ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคลหมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1. ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2. เพศ แม้ในงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทน ที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3. อายุ อายุแม้ว่าจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

4.เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน การสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

5.การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากการวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร หนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

6.ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพ ตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

### ปัจจัยด้านงาน

1.ลักษณะงานได้แก่ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และการศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นและเกิดความผูกพันต่องาน

2.ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นเช้ามืด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

3.โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สถานการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

### ปัจจัยด้านการจัดการ

1.ความมั่นคงในงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานเช่นบริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงาน จนถึงเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราแล้วก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการของพนักงานอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้น

จากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดละมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

2.โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่นการขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงานมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

4.เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

## 2. ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน

### 2.1.ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy)

A.H. Maslow ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องลำดับชั้นความต้องการ โดยเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ โดยมนุษย์แต่ละคนจะต้องพยายามตอบสนองความต้องการในระดับต่ำสุดที่เป็นพื้นฐานก่อน ซึ่งถือเป็นความต้องการด้านร่างกาย หลังจากนั้นจึงแสวงหาทางตอบสนองความต้องการระดับสูงต่อไปเรื่อย ๆ (upper-level needs) และมนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการจะมีตลอดเวลาไม่สิ้นสุด

Maslow สรุปความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์จำเป็นต้องหาทางตอบสนองเพื่อความอยู่รอดต่อไป เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ปัจจัยสี่ เป็นต้น

(2) ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (safety and security needs) เป็นความต้องการที่ปรารถนาที่จะให้ตัวเองได้รับการปกป้องพิทักษ์ เพื่อให้ความปลอดภัยและมั่นคงจากสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ตลอดจนเบี้ยหวัดที่จะได้รับภายหลังการทำงาน

(3) ความต้องการทางด้านสังคม (social or belonging needs) เป็นความต้องการที่อยากให้มีผู้อื่นและสังคมยอมรับ ร่วมคบหาสมาคมกับผู้อื่น ตลอดจนได้รับความเป็นมิตรและความรักจากผู้อื่น

(4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือ ยกย่องสรรเสริญว่าตัวเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีชื่อเสียง เช่น ผู้ที่มีอำนาจ มีตำแหน่งทางสังคม

(5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (self-actualization needs) เป็นระดับของความต้องการขั้นสูงสุด ได้แก่ ความต้องการเจริญเติบโต ความต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถ ทักษะ และศักยภาพที่มีของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติของทฤษฎีดังกล่าวนี้ในการจูงใจภายในองค์กรมีอยู่หลายอย่าง ความต้องการทางด้านร่างกายของพนักงานต้องได้รับการตอบสนองด้วยค่าจ้างอย่างเพียงพอที่จะเลี้ยงดู ให้ที่พักอาศัย และคุ้มครองพวกเขา รวมทั้งครอบครัวของพวกเขาตามสมควร ส่วนสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ปลอดภัย ต้องจัดหาให้ก่อนที่ผู้บริหารจะเสนอสิ่งจูงใจที่ตอบสนองในเรื่องเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิต

2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory or motivation-hygiene theory) Frederic Herzberg และคณะได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานในปี ค.ศ. 1966 เขาได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน โดยการสัมภาษณ์ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างในการทำงานที่ทำให้พวกเขาพอใจหรือมีความสุข และมีอะไรบ้างที่ทำให้พวกเขาไม่พอใจหรือไม่มีความสุข เฮิร์ซเบิร์กพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมักเป็นต้นเหตุของความไม่พอใจ โดยทั่วไปสภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง นโยบายขององค์กร การบริหาร การบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยของความไม่พอใจนี้เรียกว่า “ปัจจัยอนามัย” (hygiene factors) คำว่า “อนามัย” ยืมมาจากวงการแพทย์ หมายถึงการบำรุงรักษา แต่ไม่ได้ปรับปรุงให้ดีขึ้น คือเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคคลลดลงเนื่องจากความไม่พอใจ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- (1) นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (company policy and administration)
- (2) การควบคุมบังคับบัญชา (technical supervision)
- (3) สภาพในการทำงาน (working conditions)
- (4.) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations)
- (5) เงินเดือน (salary)
- (6) สถานภาพ (status)
- (7) ความมั่นคงในการทำงาน (job security)
- (8) ปัจจัยต่าง ๆ ในชีวิตส่วนตัว (factors in personal life)

ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เพียงแต่ทำให้บุคคลพอที่จะทำงานได้เท่านั้น ความไม่พอใจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แม้ว่าความไม่พึงพอใจจะได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะลดลงบ้างเท่านั้น แต่ไม่อาจบังเกิดความพึงพอใจขึ้นได้

ในทางกลับกัน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานจะมีอยู่ในความสัมพันธ์ของคนต่องานของเขา หรือมีอยู่ในตัวงานนั่นเอง เช่น ความสำเร็จในงาน การยอมรับในฝีมือ ความรับผิดชอบต่องาน งานที่ท้าทายและน่าสนใจ การเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ก่อให้เกิดผลทางบวกต่อความพอใจในการทำงานและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- (1) การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน
- (2) การได้รับการยอมรับ
- (3) ลักษณะของงาน
- (4) ความรับผิดชอบ

(5) ความก้าวหน้า

(6) การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเพิ่มแรงจูงใจให้มากขึ้น

### 2.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

การศึกษาของ Clayton P. Alderfer ได้ขยายแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจของ Maslow และ Herzberg โดยที่ Alderfer ได้แบ่งแยกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า ความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (existence needs : E) หมายถึง ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยในชีวิต เช่น ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ สภาพการทำงานที่เหมาะสม ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ความต้องการความสัมพันธ์ (relation needs : R) หมายถึง ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เช่นความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง ผู้ร่วมงาน และบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวข้องด้วย แนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้คือ คนเราจะมี ความพอใจเกิดขึ้นเมื่อได้มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (growth needs : G) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเอง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งจะแสดงความต้องการใช้ความรู้ความสามารถของตนเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งอย่างเต็มที่ พวกเขาจะก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่เขาได้พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกันไป ตัวอย่างเช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (existence needs) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกันกับความต้องการขึ้นชม (relation needs) และความต้องการการสร้างสรรค์ (growth needs) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ได้พบว่า ลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่อง (relation needs) หรือการแสดงความคิดสร้างสรรค์ (growth needs) ก่อนความกังวลใจต่อความต้องการดำรงอยู่ เช่น ความหิว (existence needs) Alderfer ได้ขยายทฤษฎีของ Maslow ออกไปโดยการพิจารณาว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยาอย่างไรเมื่อพวกเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ เขาได้พัฒนาหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (satisfaction-progression principle) ขึ้นมาและได้อธิบายถึงวิถีทางที่บุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับความต้องการ เมื่อพวกเขาได้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าแล้วในทางกลับกัน หลักการความคับอกคับใจ-การถดถอย (frustration-regression principle) ของเขาได้อธิบายว่า เมื่อบุคคลยังคับอกคับใจกับความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไปอยู่ พวกเขาจะหยุดการตอบสนองความต้องการระดับสูงนี้และถดถอยกลับมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำแทน

ทฤษฎีของ Alderfer เหมือนกับทฤษฎีของ Maslow ตรงที่มุ่งยากที่จะพิสูจน์ในทางปฏิบัติ แต่ทฤษฎีทั้งสองเสนอแนะว่าผู้บริหารอาจจะต้องพัฒนาระบบรางวัลที่ยืดหยุ่นได้ และมุ่งที่การช่วยเหลือพนักงาน รวมทั้งผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันหลายระดับได้

## 2.4 McClelland's Learned needs theory

McClelland ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจโดยมีแนวความคิดที่ใกล้เคียงกับทฤษฎีการเรียนรู้ซึ่งเขาเชื่อว่าความต้องการทั้งหลายสามารถได้มาจากวัฒนธรรม ได้มาจากการแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการของแต่ละบุคคลจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมของตนออกมา เพื่อที่ตนจะได้มีความพึงพอใจในสิ่งนั้น ความต้องการที่อยากให้ตัวเองประสบความสำเร็จ (need for achievement) ในงานต่าง ๆ บุคคลแต่ละคนมีปัญหาที่ต้องแก้ไขและอยากให้ตัวเองไปถึงจุดมุ่งหมายที่ตนเองตั้งไว้ ดังนั้นบุคคลก็จะเปลี่ยนการกระทำของตน หรืออาจจะกล่าวได้ว่าเป็นความต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีที่สุด ต้องการมีความภาคภูมิใจในตัวเอง แข่งขันกับตนเอง พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น ต้องการประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งทำงานที่ยาก หรือท้าทายความสามารถ ความต้องการที่จะผูกพันหรืออยู่ร่วมกัน (need for affiliation) ในการปฏิสังสรรค์ทางสังคม บุคคลจำเป็นต้องพบปะกัน สร้างความสัมพันธ์กันทางสังคมเพื่องานที่ร่วมกันทำอยู่จะได้รับความสำเร็จ ความต้องการที่อยากจะมีอำนาจ (need for power) บุคคลที่มีอำนาจมากสามารถที่จะใช้อำนาจหน้าที่ของตนในการต่อรองให้ข้อพิพาทของตนได้รับชัยชนะได้ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า เป็นความต้องการที่จะใช้อำนาจควบคุมหรือทำให้ผู้อื่นประพฤติปฏิบัติตามที่ตนต้องการ

ทฤษฎีของ McClelland มองว่า ความต้องการของคนได้ถ่ายทอดจากการเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการทางสิ่งแวดล้อมในแต่ละที่ เช่น ในการประกอบธุรกิจ ผู้จัดการคนหนึ่งมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงเรียนรู้การทำงานจากอดีตว่าจะต้องทำงานอย่างไรจึงประสบความสำเร็จและจะได้รับผลตอบแทนที่สูงก็จะแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นออกมาบ่อยครั้ง และเช่นเดียวกัน ความต้องการในเรื่องการผูกพัน และทางด้านอำนาจก็มีการเรียนรู้เช่นเดียวกัน จึงจะสามารถทำให้ธุรกิจดำเนินอยู่ต่อไปได้

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีเน้นเนื้อหาของการจูงใจ

|                                                        | ความต้องการขั้นสูง               |                        | ความต้องการขั้นพื้นฐาน                |                                    |                      |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| ทฤษฎีลำดับขั้น<br>ความต้องการ<br>ของมนุษย์<br>(Maslow) | ความสำเร็จ<br>รู้จักตนเอง        | การยอมรับ<br>การยกย่อง | สังคม<br>ความรัก                      | ความปลอดภัย<br>ความมั่นคง          | ร่างกาย<br>ทางกายภาพ |
| ทฤษฎีสองปัจจัย<br>(Herzberg)                           | ปัจจัยจูงใจ                      |                        | ปัจจัยอนามัย                          |                                    |                      |
| ทฤษฎีความ<br>ต้องการ ERG<br>(Alderfer)                 | ความต้องการความเจริญ<br>ก้าวหน้า |                        | ความต้องการ<br>สัมพันธ์กับ<br>ผู้อื่น | ความต้องการในการมีชีวิต<br>อยู่รอด |                      |
| ทฤษฎีความ<br>ต้องการ 3<br>ประเภท<br>(McClelland)       | ความต้องการ<br>ความสำเร็จ        | ความต้องการ<br>อำนาจ   | ความต้องการ<br>ความสัมพันธ์           |                                    |                      |

การเปรียบเทียบทั้ง 4 ทฤษฎี ดังแผนภาพข้างต้น McClelland ได้เสนอว่าไม่มีลำดับขั้นต่ำสุดในเรื่องความต้องการ แต่อย่างไรก็ตาม ความต้องการที่อยากให้ความตัวเองประสบความสำเร็จและความต้องการที่อยากจะมีอำนาจที่เขาได้ชี้ให้เห็น ก็ไม่ได้มีความคล้ายคลึงกันกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของ Herzberg หรือลำดับในขั้นสูงสุดของความต้องการของ Maslow ส่วน Alderfer ได้ขยายทฤษฎีของ Maslow โดยกล่าวว่า ความต้องการแท้จริงของมนุษย์มี 3 ประเภท แต่ทั้งนี้ก็มีบางสิ่งบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน และความแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่าง 4 ทฤษฎีดังกล่าวนี้ คือ McClelland ได้เน้นถึงความต้องการที่ได้จากสังคม Maslow ได้เน้นถึงการจัดแบ่งลำดับขั้นของความต้องการ Herzberg ได้เน้นถึงปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ส่วน Alderfer พยายามเน้นถึงความแตกต่างของความต้องการในวัยผู้ใหญ่ของแต่ละบุคคลในแต่ละลำดับขั้นของความ

## 2.5 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's expectancy theory)

ทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีหนึ่งที่กล่าวถึงการจูงใจของบุคคลในองค์กร ซึ่งเป็นการขยายความทฤษฎีของ Maslow ว่าถ้าหากบุคคลเกิดความต้องการพร้อม ๆ กันในหลายสิ่ง บุคคลนั้นจะเลือกปฏิบัติอย่างไร ซึ่งทฤษฎีของ Vroom เป็นการกล่าวถึงกระบวนการความคิดของมนุษย์ว่าเมื่อมนุษย์จะทำอะไรจะหาทางตอบคำถามที่จะทำ เช่น ฉันควรทำงานหนักไหม หรือถ้าทำงานหนักแล้วจะได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าหรือไม่ และ Vroom ให้ความสำคัญต่อการที่บุคคลรับรู้ในสถานการณ์ หรือคาดหวังว่าอะไรจะเกิดขึ้นหากเขาประพฤติปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง

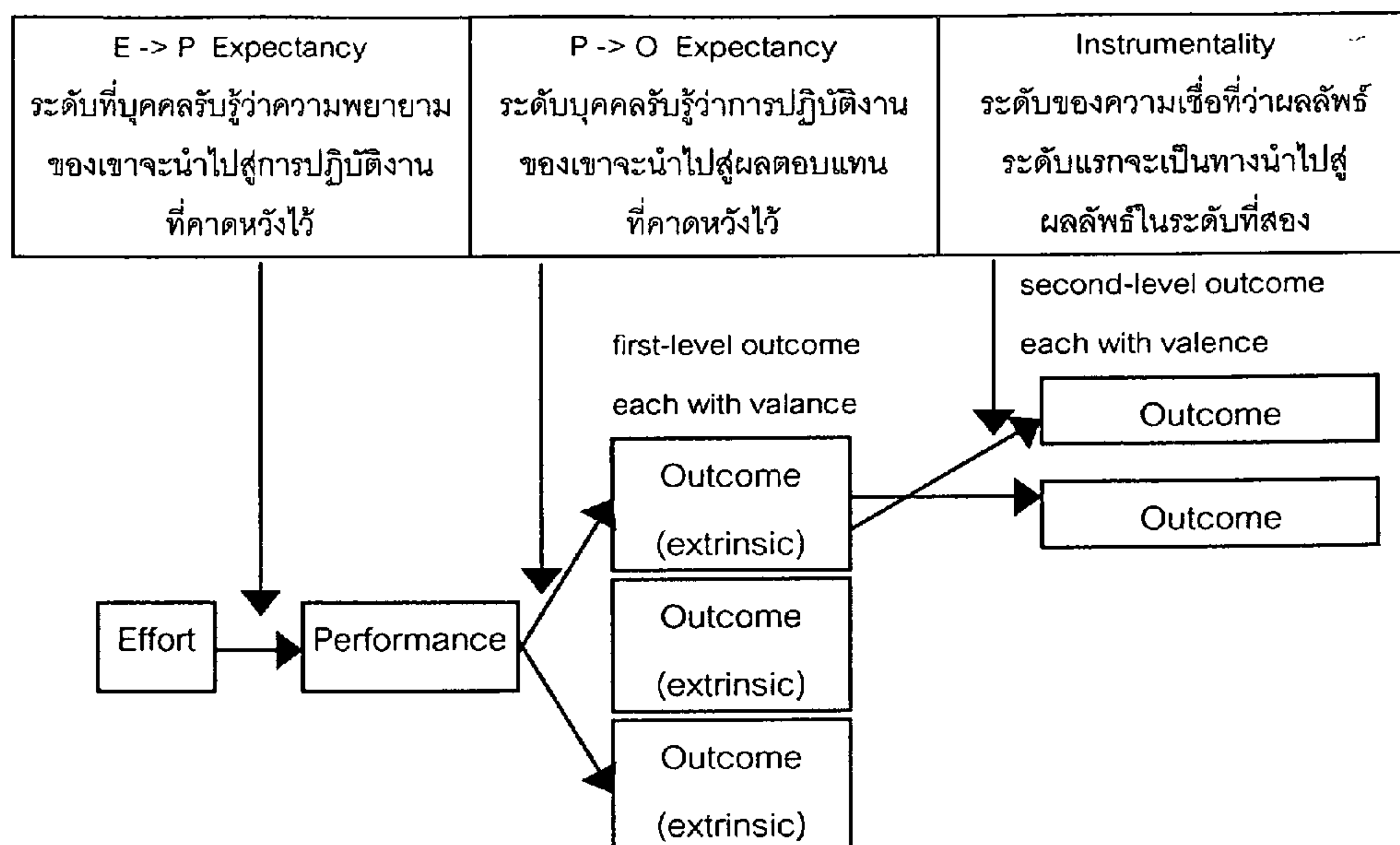
การคาดการณ์ของความเป็นไปได้ของผลที่ได้รับเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการออกมา ซึ่งทฤษฎีความคาดหวังที่ Vroom ได้เสนอไว้ประกอบด้วยมโนทัศน์ (Concepts) ต่าง ๆ ที่นำมาอธิบายทฤษฎีของเขาดังนี้ คือ

(1) ความคาดหวัง (expectancy) หมายถึงการที่บุคคลประเมินตนเองว่าสามารถปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้ดีเพียงใด หรือกล่าวได้ว่า การที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่า หากมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้นหรือเป็นความเชื่อที่ว่าความพยายามนั้น ๆ จะนำไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ เช่น คนบางคนคาดหวังว่าหากเขาทำงานหนักขึ้นเขาจะได้เลื่อนขั้น ตรงกันข้ามคนบางคนคิดว่าหากเขาขยันทำงานเขาจะถูกเพื่อนขับออกจากกลุ่ม

(2) โอกาสที่การปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอันหนึ่ง หรือความเป็นเครื่องมือ (instrumentality) คือการที่บุคคลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของตนกับผลลัพธ์ของการทำงาน หรือกล่าวได้ง่าย ๆ หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ เช่น บุคคลคาดหวังว่าผลงานเพิ่มมากขึ้นเขาคงได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นความเป็นเครื่องมือสูง จะแสดงให้เห็นว่าความเป็นไปได้ของการรับเงินเดือนเพิ่มมีมาก

(3) การให้คุณค่ากับสิ่งที่ได้รับ (valence) หมายถึงความชอบหรือไม่ชอบในรางวัล หรือผลลัพธ์ที่ได้ นั้นเขามีความต้องการเพียงไร และเขาให้คุณค่าต่อผลลัพธ์นั้นมากหรือน้อย เป็นที่ต้องการต่อเขามากน้อยเพียงไร ซึ่งการที่บุคคลตีค่ารางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้ ว่าพอใจหรือไม่พอใจนั้น ไม่ได้เกิดจากรางวัลที่ได้รับแต่เกิดจากปัจจัยของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคล เช่น คนบางคนชอบทำงานราชการเพราะเขาตีค่าความมั่นคงในการทำงานไว้สูง คนบางคนชอบทำงานที่ท้าทายและมีความรับผิดชอบสูงเพราะเขามีค่านิยมสูงเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เป็นต้น

ผลตอบแทนหรือรางวัล (reward) เป็นการสิ้นสุดของกระบวนการพฤติกรรมของมนุษย์แบ่งเป็น 2 ระดับ ผลตอบแทนที่หนึ่ง หมายถึง ประสิทธิภาพของการทำงาน เช่น การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายถือว่าเป็นผลของความพยายามในการปฏิบัติงาน ส่วนผลตอบแทนระดับที่สอง ผลที่เกิดขึ้นมาต่อเนื่องจากผลตอบแทนระดับที่หนึ่ง เช่น การได้เงินค่าจ้างเพิ่มขึ้น



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองของ Expectancy theory

การกระทำทุกอย่างมีผลลัพธ์ (outcome) เกิดขึ้น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นอะไรก็ได้ ซึ่งการตัดสินใจว่าผลลัพธ์นั้นจะเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ตัดสินโดยอาศัยคุณค่า (value) เป็นสิ่งที่สังคมเห็นว่ามีความค่าตามที่สังคมกำหนด และบุคคลตัดสินใจใช้ตัวเองเป็นหลักโดยจะมองถึงคุณค่าที่ตนให้กับสิ่งที่ได้รับ (valance) ซึ่งคุณค่าที่ตนให้กับสิ่งใดเป็นคุณค่าในการรับรู้ (perceived value) ซึ่งเป็นลักษณะของความคิดแบบอัตนัย (subjective) ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

สำหรับการปฏิบัติงาน (job performance) ก็เป็นผลลัพธ์อย่างหนึ่งและมีค่าความพอใจในผลลัพธ์ของมันเองด้วย ทั้งนี้ เพราะเมื่อบุคคลมีการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้วก็จะปรากฏผลลัพธ์ออกมาซึ่งถ้าการปฏิบัติงานสำเร็จด้วยดี ตัวเองก็จะเกิดความสุขความพอใจ หรือถ้าทำงานแล้วไม่สำเร็จก็จะปรากฏผลลัพธ์เช่นเดียวกัน ซึ่ง Vroom เรียกผลลัพธ์ในระดับนี้ว่า ผลลัพธ์ที่ 1 (first level outcome) ผลลัพธ์ที่ 1 นี้จะมีคุณค่าของตัวมันเองมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลตั้งเป้าหมายของการทำงานไว้ว่าตนต้องการจะได้อะไรเป็นผลตอบแทน และมีความต้องการมากน้อยเพียงใด ซึ่ง Vroom เรียกสิ่งตอบแทนที่บุคคลคาดหวังจากการทำงานของเขานี้ว่าผลลัพธ์ระดับที่ 2 (second level outcome) เช่น ค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น โอกาสความก้าวหน้า การยอมรับ ชื่อเสียง-เกียรติยศ เป็นต้น ส่วนการปฏิบัติงานจะมีโอกาสที่นำไปสู่ผลลัพธ์นั้นได้มากน้อยเพียงใดเป็นเรื่องของ instrumentality

ดังนั้น ความสำคัญของทฤษฎีความคาดหวังอยู่ที่ความสัมพันธ์ของมโนทัศน์ทั้งสามอย่างสามารถนำมาเขียนสรุปได้คือ  $M = V \times E \times I$  นั้นหมายถึง หากบุคคลขยันขันแข็งในการทำงาน ได้รับรางวัลจากความพยายามของเขา และตีค่ารางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้ว่าเป็นความชอบหรือความพึงพอใจ ทั้ง 3 สิ่งจะร่วมกันก่อให้เกิดการจูงใจ

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการปฏิบัติ คือ ผู้บริหารจะต้องมั่นใจว่าองค์ประกอบสามอย่างของการจูงใจจะต้องปรากฏต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เราจะมีวิธีการอยู่หลายอย่างด้วยกัน ประการแรก ความคาดหวังความพยายาม-ผลการปฏิบัติงานที่สูง จะขึ้นอยู่กับปัจจัยสองอย่าง คือ ความสามารถและความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้บริหารจะต้องมั่นใจว่าความสามารถและทักษะของผู้ใต้บังคับบัญชาสอดคล้องกับข้อกำหนดของงานของพวกเขา ถ้าบุคคลรับรู้ว่าเขาขาดความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ความคาดหวัง  $E \rightarrow P$  ของบุคคลจะต่ำ และแรงจูงใจของพวกเขาจะต่ำด้วย แต่กระนั้นบุคคลอาจจะมีความสามารถที่จำเป็นทุกอย่างที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังคงมีความคาดหวัง  $E \rightarrow P$  ที่ต่ำเนื่องจากขาดความเชื่อมั่นในตนเอง นี่คือการสถานการณ์ที่ต้องการการสนับสนุนจากผู้บริหารเพื่อที่จะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคาดหวัง  $E \rightarrow P$  ที่สูงขึ้น ผู้บริหารสามารถมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการเปลี่ยนแปลงรางวัลอีกด้วย ทฤษฎีความคาดหวังจะชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารต้องค้นหาว่าผลลัพธ์อะไรที่มีคุณค่าสูงสุดต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และพยายามทำให้การได้มาของผลลัพธ์เหล่านี้ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญ คือ ผู้บริหารจะต้องติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาว่าผลการปฏิบัติงานและรางวัลมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ความคาดหวัง  $P \rightarrow O$  ของผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของพวกเขา ถ้าผลลัพธ์ที่มีคุณค่าสูงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานแล้ว แต่การขึ้นอยู่กับกันเหล่านี้ไม่ได้ถูกติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ความคาดหวัง  $P \rightarrow O$  จะต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องทำให้ผลลัพธ์ที่มีคุณค่าสูง ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน และมั่นใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจว่าผลลัพธ์ที่พวกเขาต้องการได้ มาจากการที่พวกเขาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น

ตาราง 2- องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าด้วยกันจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจอย่างไร

| ความคาดหวัง<br>E -> P | ความคาดหวัง<br>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   |

ตารางจะแสดงให้เห็นถึงส่วนผลสมที่แตกต่างกันของความคาดหวังที่สูงและต่ำ และคุณค่าที่ถูกรวมเข้าด้วยกันที่จะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ แรงจูงใจที่สูงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสามอย่างของทฤษฎีความคาดหวังต้องสูงด้วย แรงจูงใจปานกลางจะเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวัง E -> P สูง และความคาดหวัง P -> O หรือคุณค่าของผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งต้องสูง แรงจูงใจจะต่ำเมื่อทั้งความคาดหวัง P -> O และคุณค่าของผลลัพธ์ต่ำ ความคาดหวัง E -> P ที่ต่ำจะสร้างแรงจูงใจที่ต่ำ ไม่ว่าความคาดหวัง P -> O หรือคุณค่าของผลลัพธ์จะสูง

## 2.6 ทฤษฎีความเสมอภาคของ J. Stacey Adams (Equity theory)

โดยทั่วไปทฤษฎีความคาดหวังจะสันนิษฐานว่าบุคคลต้องการได้รับรางวัลสูงสุด แต่ทฤษฎีความเสมอภาคจะสันนิษฐานว่าบุคคลจะมุ่งการถูกปฏิบัติอย่างเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาคของ J. Stacey Adams เราจะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้น เมื่อเรารู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเรา เท่ากับอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกันแล้ว การคัดเลือกบุคคลที่เราจะเปรียบเทียบกับตัวเราเองขึ้นอยู่กับมุมมองเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเราเอง ตัวอย่างเช่น ภายในการพิจารณาความเสมอภาคของการขึ้นเงินเดือน เราอาจจะเปรียบเทียบเงินเดือนของเรากับบุคคลระดับเดียวกัน บางคนภายในหน่วยงานอื่น และ/หรือบุคคลอื่นที่มีความคล้ายคลึงกับที่ทำงานอยู่กับบริษัทอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาค สถานการณ์ของความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราต่ำกว่าหรือสูงกว่าอัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายใต้การใช้ดุลยพินิจทางความเสมอภาค เราจะพิจารณาความเสมอภาคเทียบเคียง (การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) แทนที่จะเป็นการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ นี่แสดงความหมายว่าเราอาจจะรู้

สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคภายในสถานการณ์ที่เราได้ให้ปัจจัยที่สูงและได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำ ตราบเท่าที่บุคคลที่เราเปรียบเทียบกับตัวเราได้ให้ปัจจัยที่สูงและได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำด้วย ในทำนองเดียวกันเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคถ้าบุคคลอื่นมีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเรา ตราบเท่าที่เราทราบว่าปัจจัยของพวกเขาสูงกว่าเราที่เป็นเหตุผลของความแตกต่างได้ แม้ว่าทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาค เมื่อเรารู้ว่าอัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย (เช่น เราได้รับการขึ้นเงินเดือนสูงกว่าทุกคนทั้งที่เราทราบว่าปัจจัยของเราจะเหมือนกับบุคคลอื่น) การวิจัยได้เสนอแนะว่าบุคคลจะปรับปรุงสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไปเช่นนี้ค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้นสถานการณ์ของการได้รางวัลต่ำเกินไป (อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) จะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจมากกว่าสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไป

ผลกระทบทางแรงจูงใจของทฤษฎีความเสมอภาคจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สำคัญสองข้อ

ประการแรก ทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าการรับรู้ความไม่เสมอภาคจะสร้างความเครียดภายในตัวเรา

ประการที่สอง ความเครียดจะจูงใจให้เราจัดหรือลดความไม่เสมอภาคลง ความไม่เสมอภาคที่ถูกรับรู้ยิ่งมากเท่าไร ความเครียดยิ่งรุนแรงขึ้น และแรงจูงใจของเราที่จะลดความเครียดยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

#### การจัดความไม่เสมอภาค

การกระทำของบุคคลเพื่อขจัดความไม่เสมอภาคจะขึ้นอยู่กับอะไรที่ดูแล้วเป็นไปได้ภายในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น Adams เสนอแนะว่าการรักษาเกียรติยศชื่อเสียงของตัวเองจะมีลำดับความสำคัญสูง ด้วยเหตุนี้บุคคลจะพยายามให้ได้ผลลัพธ์สูงสุดไว้มาก่อน บุคคลสามารถลดความไม่เสมอภาคโดยวิธีการหลายอย่าง ประการแรก พวกเขาสามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยของพวกเขา พนักงานอาจจะลดชั่วโมงการทำงานลง เพื่อที่จะลดปัจจัยและสร้างความเสมอภาคขึ้นมาได้ ประการที่สอง พวกเขาสามารถเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ของพวกเขาโดยการขอขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง หรือโบนัส ประการที่สาม พวกเขาสามารถเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของพวกเขาเอง ถ้าความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงปัจจัยและผลลัพธ์ได้ล้มเหลว พนักงานอาจจะประเมินการประมาณค่าของทั้งปัจจัยและผลลัพธ์ของพวกเขาเสียใหม่ เพื่อที่จะให้พวกเขาอยู่ระดับเดียวกับบุคคลอื่น ประการที่สี่ พนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงเป้าหมายของการเปรียบเทียบได้ โดยการตัดสินใจว่าเหตุการณ์ที่พิเศษได้เฝ้ามองเริ่มแรกของพวกเขาไป และบุคคลอื่นจะให้การเปรียบเทียบที่เที่ยงตรงกว่า ประการสุดท้าย พวกเขาสามารถโยกย้ายไปยังงานอื่น หรือถ้าไม่มีวิธีการอื่นใดแก้ความไม่เสมอภาคได้แล้ว พวกเขาอาจจะออกไปจากองค์กรได้

### 3. สวัสดิการพนักงานของ บริษัท โรงพิมพ์ นิยมกิจ (1994) จำกัด

#### การเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานให้บริษัท

พนักงานที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานให้บริษัท จะต้องรีบแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันทีที่ประสบอันตรายเพื่อเข้ารับทราบและทำการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและจัดส่งโรงพยาบาลที่ใกล้เคียง ผู้บังคับบัญชาจะต้องรายงานการเกิดอุบัติเหตุของพนักงานต่อผู้จัดการฝ่ายบุคคลโดยระบุวัน เวลา สถานที่เกิด เหตุสภาพของการบาดเจ็บและการให้การรักษ เพื่อบริษัทฯ จะได้สามารถติดต่อสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงานเพื่อเรียกร้องเงินทดแทนให้แก่พนักงานต่อไป ในกรณีที่พนักงานประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานให้บริษัท หากผลของการประสบอันตรายนั้นทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งงานเดิมได้ บริษัทฯ จะพิจารณาโยกย้ายสลับเปลี่ยนหน้าที่ที่เหมาะสมให้ทำ

#### การตรวจร่างกาย

การตรวจร่างกายก่อนเข้าทำงาน ผู้ที่ได้รับคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานของบริษัทฯ ทุกคนจะต้องได้รับการตรวจร่างกายจากแพทย์หากผลการตรวจร่างกาย ปรากฏว่าบุคคลนั้นมีสภาพร่างกายเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานกับบริษัทฯ บุคคลนั้นจะไม่ได้รับการคัดเลือกเข้าทำงานกับบริษัทฯ การตรวจร่างกายประจำปี บริษัทฯ จะจัดให้มีการตรวจร่างกายประจำปีแก่พนักงานที่บรรจุแล้วทุกคน เพื่อตรวจสอบสภาพร่างกายเพื่อที่จะเป็นเครื่องชี้ให้พนักงานได้ทราบว่าพนักงานมีสุขภาพร่างกายอย่างไร หากพบข้อบกพร่องของร่างกายก็จะหาทางรักษาและแก้ไขต่อไป พนักงานที่หลีกเลี่ยงการตรวจร่างกายประจำปี อาจมีผลให้ถูกสั่งห้ามมิให้ปฏิบัติงานในโรงงาน

#### เงินช่วยเหลือทุนค่าอาหาร สำหรับพนักงานซึ่งทำงานในโรงงาน

ห้องอาหารของบริษัทฯ ได้จัดอาหารที่ถูกสุขลักษณะและราคาถูก โดยบริษัทฯ ได้ให้เงินอุดหนุนแก่ห้องอาหารทำให้สามารถจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพและในปริมาณที่ไม่สามารถหาซื้อได้ในท้องตลาดให้แก่พนักงาน และราคาอาหารที่พนักงานจะต้องชำระนั้นอาจเปลี่ยนแปลงได้ ตามสภาพเศรษฐกิจซึ่งบริษัทฯ จะแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าเป็นคราวๆไป

#### เครื่องแบบพนักงาน

1. พนักงานที่บริษัทฯ กำหนดให้แต่งเครื่องแบบ จะได้รับเครื่องแบบของบริษัทฯ เครื่องแบบดังกล่าวจะจัดให้ปีละ 1 ครั้ง
2. พนักงานทุกคนจะต้องสวมเครื่องแบบในระหว่างปฏิบัติงาน
3. เครื่องแบบยังคงเป็นทรัพย์สินของบริษัทฯ อยู่ พนักงานจะต้องดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยอยู่เสมอ กรณีที่สูญหายหรือเกิดชำรุดเสียหายพนักงานต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมหรือจัดหาทดแทน

#### ที่พักอาศัย

บริษัทฯ จัดสวัสดิการที่พักอาศัยสำหรับพนักงานที่มีภูมิลำเนาทางไกลจากสถานที่ทำงาน โดยจัดแยกเป็นหอพักชายที่มีครัวและไม่มีครัว หอพักหญิง โดยแยกเป็นสัดส่วน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนิยา โพธานันท์ (2539) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของพนักงานปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์มากที่สุด และมีความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการมากที่สุด พนักงานมีการใช้ประโยชน์จากความทันต่อเหตุการณ์ทำให้ทราบถึงความเคลื่อนไหวในบริษัทมากที่สุด พนักงานมีความพึงพอใจในสื่อวารสารประชาสัมพันธ์มากที่สุด และพอใจในเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ทำให้ได้รับความรู้มากที่สุด พนักงานที่มี เพศ อายุ อายุการทำงานต่างกัน มีการเปิดรับ สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อที่ได้รับไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาและประเภทพนักงานต่างกัน มีการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อต่างๆ แตกต่างกัน การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อดังกล่าว

อศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2536) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลวิจัยมีดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ พนักงานส่วนใหญ่พอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุด ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่พอใจด้านการบังคับบัญชามากที่สุด พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบทางสังคม ด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การองค์ประกอบทางสังคมด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

พรรณนา จินตศิริกุล (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะ โดยวิธีออนไลน์ ผลวิจัยพบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะ โดยวิธีออนไลน์ มากกว่าการใช้รายการบัตร โดยที่นิสิตมีความพึงพอใจในระดับมากต่อรายการที่ใช้ในการเข้าถึง รูปแบบการแสดงผล และผลการค้นจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อรายการที่ใช้ในการเข้าถึงและผลการค้นการใช้บัตรรายการ สำหรับปัญหาที่นิสิตพบจากการใช้บัตรอยู่ในระดับปานกลางในขณะที่ปัญหาที่นิสิตพบจากการใช้การเข้าถึงรายการสาธารณะโดยวิธีออนไลน์อยู่ในระดับมากคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดบ่อย

วรัญญา สุชีตवास, อุษณีย์ สังข์สะอาด, อมรรวรรณ โถมนาการ (2540) ,ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลศิริราชสาขา 1 , 2 และ3. โครงการวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น มีทั้งอิทธิพลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ และอิทธิพลผ่านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) แล้วจึงมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ (Indirect Effect) ผลจากการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อความผูกพันต่อองค์การคือ Job Satisfaction ปัจจัยต่อมาได้แก่ Met Expectations และ Distributive Justice ตามลำดับ

นพนิดา สุขจิระ, ปราณิ พัฒนกำจรกิจ, พิทยา พรหมสิทธิ์ , (2540) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับบังคับบัญชา บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ บางซื่อ ผลการวิจัยมีดังนี้คือ ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และจำนวนบุตรหรือบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ ส่วนลักษณะบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระดับเงินเดือนต่อเดือน อายุงานที่ทำงานกับบริษัทปูนซิเมนต์ไทย และระดับบังคับบัญชา (บ.1, บ.2, บ.3, บ.4 หรือ บ.5) ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ เงินเดือน / ผลตอบแทน / สวัสดิการ การควบคุมบังคับบัญชา สภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยจูงใจที่ไม่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบในงาน ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทให้กับงานและความทุ่มเทให้กับงานและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

วิชัย ชวนเสียม (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยพบว่า แรงงานอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานขององค์ประกอบย่อยต่างๆพบว่าความพึงพอใจในการทำงานขององค์ประกอบด้าน ความสำเร็จในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ความพึงพอใจในด้านความหนักเบาของงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน ของแรงงานอุตสาหกรรมจากพึงพอใจมากที่สุดจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุดดังนี้ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 4) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 5) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 6) ความรับผิดชอบในการทำงาน 7) ความมั่นคงในอาชีพการงาน 8) ความก้าวหน้า 9) นโยบายและการบริหารงาน 10) ความยุติธรรม 11) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 12) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 13) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 14) ความหนักเบาของงาน จากการทดสอบข้อสมมติฐาน ตัวแปรด้านภูมิหลัง ของแรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้จากการทำงาน จำนวนปีกับการทำงาน ภูมิฐานะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผลดังกล่าวไม่เป็นไปตามทิศทางที่สนับสนุนสมมติฐานในการศึกษา แรงงานอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะมิภูมิหลังต่างกันก็ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน

ปภาวดี สุขสว (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.4 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.6 ส่วนใหญ่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป ร้อยละ 80.7 และมีอายุน้อยกว่า 35 ปี ร้อยละ 19.3 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 66.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 33.7 ด้านสถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 79.5 และเป็นโสด ร้อยละ 20.5 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 59.6 และต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 40.0 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 8 ปีขึ้นไป ร้อยละ 88.6 และต่ำกว่า 8 ปี ร้อยละ 11.4 ระดับของตำแหน่ง (ซี) ส่วนใหญ่มีตำแหน่งต่ำกว่าซี 5 ร้อยละ 51.8

และ ตั้งแต่ที่ 5 ขึ้นไป ร้อยละ 48.2 และความสะดวกในการเดินทางมาที่ทำงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 66.9 และมีความพึงพอใจที่น้อย มีเพียงร้อยละ 33.1 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 องค์ประกอบ พบว่า ด้านความมั่นคงและก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง นอกจากนั้นได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลางข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) และ การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) โดยมุ่งศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ณ เดือน เมษายน 2545 มีพนักงานทั้งสิ้น 150 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด จำนวน 100 คน

##### ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มาจากพนักงานของบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ทั้งหมด 150 คนโดยแบ่งเป็นกลุ่ม Try out 50 คนและกลุ่มตัวอย่าง 100 คน

##### การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ใช้จำนวนพนักงานของบริษัท 100 คน โดยควบคุมไม่ให้ซ้ำกับกลุ่มที่ทดลองใช้ (Try out) จำนวน 50 คน

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และระดับเงินเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของ บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด มี 5 ด้าน ดังนี้

|                                |          |           |
|--------------------------------|----------|-----------|
| 1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ     | จำนวน 13 | ข้อ 1-13  |
| 2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ     | จำนวน 7  | ข้อ 14-20 |
| 3. ด้านการปกครองและบังคับบัญชา | จำนวน 11 | ข้อ 21-31 |
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน   | จำนวน 13 | ข้อ 32-44 |
| 5. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า   | จำนวน 9  | ข้อ 45-53 |

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพอใจน้อยที่สุด

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทฤษฎีความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นกรอบความคิดของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร, บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามแนวความคิดของการวิจัยทั้ง 3 ด้าน
3. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วตามข้อ 3 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

5. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนอคณบดีและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขขั้นสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้

6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานบริษัทที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหา  $t$ -test (บุญเรียง ขจรศิลป์ 2543 : 95-96)

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient) (ยุทธพงษ์ กัวยวรรณ. 2543 : 137) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 , ได้ข้อคำถามจำนวน 53 ข้อคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 13 ข้อ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการจำนวน 7 ข้อ ด้านการปกครองและบังคับบัญชาจำนวน 11 ข้อ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานจำนวน 13 ข้อ และด้านความมั่นคงและก้าวหน้าจำนวน 9 ข้อ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 100 ฉบับไปมอบให้กลุ่มประชากรที่เลือกไว้ด้วยตนเองโดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 สัปดาห์

### 4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ

2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และระดับเงินเดือน เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้โดยแจกแจงในรูปตาราง

3. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage : %)

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (likert) มีน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพอใจน้อยที่สุด

การใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (อ้างหลักการ Best. 1981 : 179-187)

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 เปรียบเทียบระดับระดับความพอใจของพนักงาน บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ตามตัวแปร เพศ และประเภทของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ t-test และเปรียบเทียบตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับของตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท วิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe)

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1 สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

#### 1.1 ค่าร้อยละ (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2538 : 45)

$$\% = \frac{f}{N} \times 100$$

|       |   |     |                  |
|-------|---|-----|------------------|
| เมื่อ | % | แทน | ค่าร้อยละ        |
|       | f | แทน | ความถี่หรือจำนวน |
|       | N | แทน | จำนวนทั้งหมด     |

#### 1.2 ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 56)

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

|       |           |     |                        |
|-------|-----------|-----|------------------------|
| เมื่อ | $\bar{X}$ | แทน | คะแนนเฉลี่ยของตัวอย่าง |
|       | $\sum X$  | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมด   |
|       | N         | แทน | จำนวนตัวอย่าง          |

#### 1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 87)

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

|       |              |     |                                 |
|-------|--------------|-----|---------------------------------|
| เมื่อ | S.D.         | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน             |
|       | $\sum X^2$   | แทน | ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง |
|       | $(\sum X)^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  |
|       | N            | แทน | จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง      |

## 2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย

### 2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยใช้สูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543 : 95-96)

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

โดยมี  $df = n_H + n_L - 2$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าที่จะใช้ตัดสินว่าข้อความนั้นมีอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้หรือไม่

$\bar{X}_H$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ได้คะแนนสูง

$\bar{X}_L$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ได้คะแนนต่ำ

$S_H^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มผู้ได้คะแนนสูง

$S_L^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มผู้ได้คะแนนต่ำ

$n_H$  แทน จำนวนผู้ได้คะแนนสูง

$n_L$  แทน จำนวนผู้ได้คะแนนต่ำ

### 2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประกอบค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์

แอลฟา ( $\alpha$  coefficient) ของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2533 : 98-99)

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

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

$n$  แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$  แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

$S^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

### 3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ประกอบด้วย

3.1. เปรียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เมื่อกลุ่มตัวอย่างกว่า 30 ขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มต่างกัน และความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ( $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ) โดยใช้ t-test

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

$$\text{โดยมี } df = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[ \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution

$\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2

$S_1^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1

$S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2

$n_1$  แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1

$n_2$  แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.2543 : 172)

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

โดยมี  $df_B = k - 1$

$$df_W = n_i - k$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - distribution

$S_B$  แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$S_W$  แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่ม

$n_i$  แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด

$df_B$  แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$df_W$  แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ในกรณีที่ค่า F พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 179)

$$F = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)^2}{MS_W \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right] (k-1)}$$

โดยมี  $df = k - 1, n_i - k$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - distribution

$MS_W$  แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่ม

$n_1$  แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1

$n_2$  แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

$n_i$  แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด

df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆในการแปลความหมายดังนี้

|           |                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------|
| $\bar{X}$ | แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)                            |
| S.D.      | แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)         |
| n         | แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง                           |
| t         | แทน ค่าสถิติ t-distribution                          |
| F         | แทน ค่าสถิติ F-distribution                          |
| df        | แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)    |
| SS        | แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)            |
| MS        | แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง ของคะแนน (Mean Square) |
| *         | แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                   |
| **        | แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01                   |

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงก้าวหน้า จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทและ ระดับเงินเดือน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงก้าวหน้า จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และระดับเงินเดือน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานของบริษัท โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และระดับเงินเดือน

| ข้อมูลทั่วไป              |                        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------------------|------------|--------|
| เพศ                       |                        |            |        |
|                           | ชาย                    | 55         | 55     |
|                           | หญิง                   | 45         | 45     |
| รวม                       |                        | 100        | 100.00 |
| อายุ                      |                        |            |        |
|                           | ไม่เกิน 25 ปี          | 53         | 53     |
|                           | 26 – 35 ปี             | 15         | 15     |
|                           | สูงกว่า 35 ปี          | 32         | 32     |
| รวม                       |                        | 100        | 100.00 |
| สถานภาพการสมรส            |                        |            |        |
|                           | โสด                    | 51         | 51     |
|                           | สมรสแล้ว               | 49         | 49     |
| รวม                       |                        | 100        | 100.00 |
| ระดับการศึกษา             |                        |            |        |
|                           | ต่ำกว่าปริญญาตรี       | 78         | 78     |
|                           | ปริญญาตรี              | 22         | 22     |
| รวม                       |                        | 100        | 100.00 |
| ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน |                        |            |        |
|                           | พนักงานระดับปฏิบัติการ | 70         | 70     |
|                           | หัวหน้างาน             | 30         | 30     |
| รวม                       |                        | 100        | 100.00 |

ตาราง 3 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                                           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------|------------|--------|
| ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด |            |        |
| ต่ำกว่า 5 ปี                                           | 54         | 54     |
| 6 – 15 ปี                                              | 22         | 22     |
| มากกว่า 15 ปี                                          | 24         | 24     |
| รวม                                                    | 100        | 100.00 |
| ระดับเงินเดือน                                         |            |        |
| ไม่เกิน 10,000 บาท                                     | 80         | 80     |
| 10,001 – 25,000 บาท                                    | 20         | 20     |
| รวม                                                    | 100        | 100.00 |

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานของบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพเป็นโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 5 ปีและส่วนใหญ่มียาได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงก้าวหน้า โดยนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด โดยรวมทุกด้านและรายด้าน (n=100)

| ความพึงพอใจ                  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านลักษณะงาน             | 3.05      | 0.44 | ปานกลาง          |
| 2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ   | 2.72      | 0.61 | ปานกลาง          |
| 3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา  | 3.10      | 0.57 | ปานกลาง          |
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน | 3.15      | 0.45 | ปานกลาง          |
| 5. ด้านความมั่นคงก้าวหน้า    | 2.39      | 0.54 | น้อย             |
| รวม                          | 2.93      | 0.39 | ปานกลาง          |

จากตาราง 4 แสดงว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมและรายข้อ

| ความพึงพอใจ                                  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| <b>ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>               |           |      |                  |
| 1. ความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ           | 3.18      | 0.61 | ปานกลาง          |
| 2. หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย                   | 3.08      | 0.71 | ปานกลาง          |
| 3. การได้รับมอบหมายงานใหม่ที่ท้าทาย          | 2.94      | 0.93 | ปานกลาง          |
| 4. การติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นมีความสะดวก  | 3.19      | 0.86 | ปานกลาง          |
| 5. ความเหมาะสมของงานกับบุคลิกภาพ             | 3.22      | 0.69 | ปานกลาง          |
| 6. ความเหมาะสมของงานกับความถนัด              | 3.52      | 0.77 | มาก              |
| 7. ความสอดคล้องของงานกับตำแหน่งงาน           | 3.13      | 0.72 | ปานกลาง          |
| 8. ลักษณะความท้าทายของงานประจำ               | 3.02      | 0.85 | ปานกลาง          |
| 9. โอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์       | 2.76      | 0.92 | ปานกลาง          |
| 10. การทำงานล่วงเวลาและได้ค่าตอบแทนเป็นประจำ | 2.83      | 1.04 | ปานกลาง          |
| 11. ความน่าสนใจของลักษณะงาน                  | 2.97      | 0.83 | ปานกลาง          |
| 12. ความชัดเจนของหน้าที่                     | 3.23      | 0.79 | ปานกลาง          |
| 13. อำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย  | 2.56      | 0.97 | ปานกลาง          |
| รวม                                          | 3.05      | 0.44 | ปานกลาง          |

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือความเหมาะสมของงานกับความถนัด ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อ

| ความพึงพอใจ                                                   | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| <b>ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ</b>                                |           |      |                  |
| 1. อัตราเงินเดือนที่บริษัทให้ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปริมาณงาน | 2.25      | 0.98 | น้อย             |
| 2. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทมีให้ในปัจจุบัน            | 3.12      | 0.84 | ปานกลาง          |
| 3. การจ่ายเงินสมนาคุณ (BONUS) สิ้นปี                          | 2.48      | 0.94 | น้อย             |
| 4. การบริการของโรงอาหารของบริษัท                              | 2.59      | 1.01 | ปานกลาง          |
| 5. วันหยุดที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี                            | 2.93      | 0.96 | ปานกลาง          |
| 6. การกู้ยืมเงินฉุกเฉินจากบริษัท                              | 2.53      | 1.01 | ปานกลาง          |
| 7. บริการของห้องพักที่บริษัทจัดให้ในโรงงาน                    | 3.15      | 1.06 | ปานกลาง          |
| รวม                                                           | 2.72      | 0.61 | ปานกลาง          |

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยคืออัตราเงินเดือนที่บริษัทให้ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปริมาณงาน การจ่ายเงินสมนาคุณ (BONUS) สิ้นปี ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยม  
กิจ (1994) จำกัด ด้านปกครองและบังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ

| ความพึงพอใจ                                             | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------|
| <b>ด้านการปกครองและบังคับบัญชา</b>                      |           |      |                      |
| 1. การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา          | 2.90      | 0.82 | ปานกลาง              |
| 2. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา                        | 3.21      | 0.77 | ปานกลาง              |
| 3. การติดตามและควบคุมงานของผู้บังคับบัญชา               | 3.24      | 0.81 | ปานกลาง              |
| 4. การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา                       | 3.15      | 0.73 | ปานกลาง              |
| 5. ความสามารถในการอธิบายงานของผู้บังคับบัญชา            | 3.20      | 0.77 | ปานกลาง              |
| 6. กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดให้ปฏิบัติ       | 3.16      | 0.76 | ปานกลาง              |
| 7. ความจริงใจของผู้บังคับบัญชา                          | 3.13      | 0.90 | ปานกลาง              |
| 8. ความสามารถในการจูงใจของผู้บังคับบัญชา                | 2.96      | 0.94 | ปานกลาง              |
| 9. การแนะนำตักเตือนจากผู้บังคับบัญชาถึงความบกพร่องในงาน | 3.15      | 0.73 | ปานกลาง              |
| 10. ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา                     | 2.97      | 0.98 | ปานกลาง              |
| 11. การรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา               | 3.07      | 0.92 | ปานกลาง              |
| รวม                                                     | 3.10      | 0.57 | ปานกลาง              |

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองและบังคับบัญชา  
โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

| ความพึงพอใจ                                                    | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| <b>ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน</b>                               |           |      |                  |
| 1. การจัดบริการต่างๆเช่น น้ำดื่ม ในที่ทำงาน                    | 2.48      | 0.97 | น้อย             |
| 2. ลักษณะ โต๊ะทำงานหรือสถานที่ทำงานที่ บริษัท จัดให้           | 3.01      | 0.63 | ปานกลาง          |
| 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น อธิยาศัยไมตรี ที่มีต่อกัน | 3.77      | 0.89 | มาก              |
| 4. ความปลอดภัยนอกเวลางานในบริษัท                               | 2.98      | 0.93 | ปานกลาง          |
| 5. การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน                       | 3.06      | 0.78 | ปานกลาง          |
| 6. ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท                             | 3.16      | 0.79 | ปานกลาง          |
| 7. ความเหมาะสมของแสงสว่างในการทำงาน                            | 3.39      | 0.85 | ปานกลาง          |
| 8. บรรยากาศในห้องทำงานระหว่างปฏิบัติงาน                        | 2.93      | 0.96 | ปานกลาง          |
| 9. ความสะอาดของห้องน้ำ                                         | 3.05      | 0.74 | ปานกลาง          |
| 10. ความสะอาดของห้องทำงาน                                      | 3.01      | 0.72 | ปานกลาง          |
| 11.ความเป็นสัดส่วนของห้องทำงาน                                 | 2.99      | 0.70 | ปานกลาง          |
| 12.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน                          | 3.59      | 0.85 | มาก              |
| 13.การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน                      | 3.48      | 0.95 | ปานกลาง          |
| รวม                                                            | 3.15      | 0.45 | ปานกลาง          |

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น อธิยาศัยไมตรี ที่มีต่อกัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยคือการจัดบริการต่างๆเช่น น้ำดื่ม ในที่ทำงาน ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยาม  
กิจ (1994) จำกัด ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ

| ความพึงพอใจ                                                                 | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------|
| <b>ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า</b>                                            |           |      |                      |
| 1. การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนที่สูงขึ้น                                   | 2.21      | 0.92 | น้อย                 |
| 2. การเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ<br>และทักษะในการทำงาน | 2.48      | 0.82 | น้อย                 |
| 3. ความยุติธรรมในการพิจารณา ความดี ความชอบ                                  | 2.29      | 0.96 | น้อย                 |
| 4. การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสายงาน                                          | 2.53      | 0.92 | ปานกลาง              |
| 5. ความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ                                           | 2.51      | 0.86 | ปานกลาง              |
| 6. การไปทำงานนอกสถานที่เพื่อเป็นประสบการณ์ในการทำงาน                        | 1.84      | 0.86 | น้อย                 |
| 7. การส่งเสริมทางด้านการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อคุณวุฒิที่สูงขึ้น                | 1.86      | 0.92 | น้อย                 |
| 8. เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมั่นคง                                        | 3.30      | 0.77 | ปานกลาง              |
| 9. หลักเกณฑ์ที่บริษัทใช้ในการประเมินผลการทำงาน                              | 2.51      | 1.03 | ปานกลาง              |
| รวม                                                                         | 2.39      | 0.54 | น้อย                 |

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับกลางคือการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสายงาน ความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมั่นคง หลักเกณฑ์ที่บริษัทใช้ในการประเมินผลการทำงาน ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับน้อย

### ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงก้าวหน้า จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และระดับเงินเดือน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 10 ถึง 22

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน

| ความพึงพอใจ                   | ชาย       |      |                  | หญิง      |      |                  | t     |
|-------------------------------|-----------|------|------------------|-----------|------|------------------|-------|
|                               | $\bar{X}$ | S    | ระดับความพึงพอใจ | $\bar{X}$ | S    | ระดับความพึงพอใจ |       |
| 1.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ     | 3.09      | 0.45 | ปานกลาง          | 2.99      | 0.43 | ปานกลาง          | 1.06  |
| 2.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ     | 2.64      | 0.60 | ปานกลาง          | 2.81      | 0.62 | ปานกลาง          | -1.41 |
| 3.ด้านการปกครองและบังคับบัญชา | 3.19      | 0.55 | ปานกลาง          | 3.00      | 0.58 | ปานกลาง          | 1.67  |
| 4.ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน   | 3.16      | 0.38 | ปานกลาง          | 3.12      | 0.53 | ปานกลาง          | 0.38  |
| 5. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า  | 2.39      | 0.59 | น้อย             | 2.39      | 0.47 | น้อย             | -0.47 |
| รวม                           | 2.95      | 0.38 | ปานกลาง          | 2.93      | 0.41 | ปานกลาง          | 0.60  |

จากตาราง 10 แสดงว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 11-13

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจ                   | ไม่เกิน 25 ปี |      |                  | 25 – 35 ปี |      |                  | สูงกว่า 35 ปี |      |                  |
|-------------------------------|---------------|------|------------------|------------|------|------------------|---------------|------|------------------|
|                               | $\bar{X}$     | S    | ระดับความพึงพอใจ | $\bar{X}$  | S    | ระดับความพึงพอใจ | $\bar{X}$     | S    | ระดับความพึงพอใจ |
| 1.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ     | 3.09          | 0.40 | ปานกลาง          | 3.05       | 0.43 | ปานกลาง          | 2.98          | 0.51 | ปานกลาง          |
| 2.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ     | 2.66          | 0.65 | ปานกลาง          | 2.68       | 0.67 | ปานกลาง          | 2.83          | 0.51 | ปานกลาง          |
| 3.ด้านการปกครองและบังคับบัญชา | 3.29          | 0.56 | ปานกลาง          | 2.80       | 0.38 | ปานกลาง          | 2.94          | 0.55 | ปานกลาง          |
| 4.ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน   | 3.14          | 0.49 | ปานกลาง          | 3.08       | 0.42 | ปานกลาง          | 3.19          | 0.41 | ปานกลาง          |
| 5. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า  | 2.41          | 0.57 | น้อย             | 2.10       | 0.55 | น้อย             | 2.49          | 0.44 | น้อย             |
| รวม                           | 2.97          | 0.41 | ปานกลาง          | 2.79       | 0.33 | ปานกลาง          | 2.92          | 0.39 | ปานกลาง          |

จากตาราง 11 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงและก้าวหน้า ของพนักงานทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกัน

| ความพึงพอใจ                     | แหล่งความแปรปรวน | df | SS     | MS    | F       | P     |
|---------------------------------|------------------|----|--------|-------|---------|-------|
| ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ         | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 0.266  | 0.133 | 0.675   | 0.512 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 19.126 | 0.197 |         |       |
|                                 | รวม              | 99 | 19.392 |       |         |       |
| ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ         | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 0.606  | 0.303 | 0.812   | 0.447 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 36.225 | 0.373 |         |       |
|                                 | รวม              | 99 | 36.832 |       |         |       |
| ด้านการปกครองและ<br>บังคับบัญชา | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 3.978  | 1.989 | 6.942** | 0.002 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 27.791 | 0.287 |         |       |
|                                 | รวม              | 99 | 31.769 |       |         |       |
| ด้านสิ่งแวดล้อมใน<br>การทำงาน   | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 0.135  | 0.067 | 0.322   | 0.725 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 20.285 | 0.209 |         |       |
|                                 | รวม              | 99 | 20.420 |       |         |       |
| ด้านความมั่นคงและ<br>ก้าวหน้า   | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 1.667  | 0.833 | 2.976   | 0.056 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 27.159 | 0.280 |         |       |
|                                 | รวม              | 99 | 28.826 |       |         |       |
| รวม                             | ระหว่างกลุ่ม     | 9  | 0.369  | 0.184 | 1.199   | 0.306 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 14.916 | 0.154 |         |       |
|                                 | รวม              | 99 | 15.285 |       |         |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการปกครองและบังคับบัญชา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองและบังคับบัญชาแตกต่างกันในรายคูใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู โดยใช้วิธีของ เซฟเฟ่ ปรากฏผลดังตารางที่ 13

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกตามอายุ

| ระดับอายุ     | $\bar{X}$<br>ด้านการ<br>ปกครองและ<br>บังคับบัญชา | ระดับอายุ     |          |               |
|---------------|--------------------------------------------------|---------------|----------|---------------|
|               |                                                  | ไม่เกิน 25 ปี | 26-35 ปี | สูงกว่า 35 ปี |
|               |                                                  | 3.29          | 2.80     | 2.94          |
| ไม่เกิน 25 ปี | 3.29                                             | -             | .4864*   | .3433*        |
| 26-35 ปี      | 2.80                                             |               | -        | -.1432        |
| สูงกว่า 35 ปี | 2.94                                             |               |          | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 25 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองและบังคับบัญชามากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และ อายุสูงกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สถานภาพสมรสที่มีต่างกัน

| ความพึงพอใจ                       | โสด    |        |                      | สมรสแล้ว |      |                      |       |
|-----------------------------------|--------|--------|----------------------|----------|------|----------------------|-------|
|                                   |        |        | ระดับความ<br>พึงพอใจ |          |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | t     |
|                                   | —<br>X | S      |                      | —<br>X   | S    |                      |       |
| 1.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ         | 3.04   | 0.42   | ปานกลาง              | 3.05     | 0.50 | ปานกลาง              | -1.91 |
| 2.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ         | 2.72   | 0.58   | ปานกลาง              | 2.71     | 0.71 | ปานกลาง              | -1.15 |
| 3.ด้านการปกครองและบังคับ<br>บัญชา | 3.10   | 0.55   | ปานกลาง              | 3.11     | 0.64 | ปานกลาง              | -0.10 |
| 4.ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน       | 3.13   | 0.3989 | ปานกลาง              | 3.21     | 0.62 | ปานกลาง              | -0.71 |
| 3. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า      | 2.37   | 0.55   | น้อย                 | 2.46     | 0.50 | น้อย                 | -0.41 |
| รวม                               | 2.92   | 0.37   | ปานกลาง              | 2.95     | 0.47 | ปานกลาง              | -1.08 |

จากตาราง 14 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| ความพึงพอใจ                   | ต่ำกว่าปริญญาตรี |      |                      | ปริญญาตรี |      |                      |       |
|-------------------------------|------------------|------|----------------------|-----------|------|----------------------|-------|
|                               | —                |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | —         |      | ระดับความ<br>พึงพอใจ | t     |
|                               | X                | S    |                      | X         | S    |                      |       |
| 1.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ     | 2.97             | 0.46 | ปานกลาง              | 3.13      | 0.41 | ปานกลาง              | -1.91 |
| 2.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ     | 2.65             | 0.61 | ปานกลาง              | 2.79      | 0.61 | ปานกลาง              | -1.15 |
| 3.ด้านการปกครองและบังคับบัญชา | 3.10             | 0.58 | ปานกลาง              | 3.11      | 0.56 | ปานกลาง              | -0.10 |
| 4.ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน   | 3.11             | 0.51 | ปานกลาง              | 3.18      | 0.38 | ปานกลาง              | -0.71 |
| 3. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า  | 2.37             | 0.54 | น้อย                 | 2.42      | 0.54 | น้อย                 | -0.41 |
| รวม                           | 2.89             | 0.42 | ปานกลาง              | 2.97      | 0.36 | ปานกลาง              | -1.08 |

จากตาราง 15 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่างกันทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน

| ความพึงพอใจ                   | พนักงานระดับปฏิบัติการ |      |           | หัวหน้างาน |      |           |       |
|-------------------------------|------------------------|------|-----------|------------|------|-----------|-------|
|                               |                        |      | ระดับความ |            |      | ระดับความ |       |
|                               | X                      | S    | พึงพอใจ   | X          | S    | พึงพอใจ   | t     |
| 1.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ     | 3.00                   | 0.41 | ปานกลาง   | 3.13       | 0.51 | ปานกลาง   | -1.34 |
| 2.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ     | 2.69                   | 0.59 | ปานกลาง   | 2.79       | 0.66 | ปานกลาง   | -0.69 |
| 3.ด้านการปกครองและบังคับบัญชา | 3.08                   | 0.55 | ปานกลาง   | 3.17       | 0.60 | ปานกลาง   | -0.73 |
| 4.ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน   | 3.10                   | 0.40 | ปานกลาง   | 3.26       | 0.55 | ปานกลาง   | -1.68 |
| 3. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า  | 2.31                   | 0.54 | น้อย      | 2.59       | 0.50 | ปานกลาง   | -2.40 |
| รวม                           | 2.88                   | 0.36 | ปานกลาง   | 3.03       | 0.45 | ปานกลาง   | -1.76 |

จากตาราง 16 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งหัวหน้างานมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงก้าวหน้าสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 17-19

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| ความพึงพอใจ                   | ต่ำกว่า 5 ปี |      |                  | 6 – 15 ปี |      |                  | มากกว่า 15 ปี |      |                  |
|-------------------------------|--------------|------|------------------|-----------|------|------------------|---------------|------|------------------|
|                               | $\bar{X}$    | S    | ระดับความพึงพอใจ | $\bar{X}$ | S    | ระดับความพึงพอใจ | $\bar{X}$     | S    | ระดับความพึงพอใจ |
| 1.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ     | 2.95         | 0.45 | ปานกลาง          | 3.16      | 0.39 | ปานกลาง          | 3.15          | 0.44 | ปานกลาง          |
| 2.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ     | 2.64         | 0.55 | ปานกลาง          | 2.68      | 0.60 | ปานกลาง          | 2.93          | 0.71 | ปานกลาง          |
| 3.ด้านการปกครองและบังคับบัญชา | 3.09         | 0.58 | ปานกลาง          | 2.88      | 0.40 | ปานกลาง          | 3.33          | 0.60 | ปานกลาง          |
| 4.ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน   | 3.04         | .040 | ปานกลาง          | 3.19      | 0.34 | ปานกลาง          | 3.32          | 0.59 | ปานกลาง          |
| 5. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า  | 2.32         | 0.54 | น้อย             | 2.32      | 0.54 | น้อย             | 2.62          | 0.50 | ปานกลาง          |
| รวม                           | 2.85         | 0.38 | ปานกลาง          | 2.91      | 0.29 | ปานกลาง          | 3.11          | 0.44 | ปานกลาง          |

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในแต่ละกลุ่ม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงและก้าวหน้า ของพนักงานที่ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 5 ปี และ 6-15 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน

| ความพึงพอใจ                     | แหล่งความแปรปรวน | df | SS     | MS    | F      | P     |
|---------------------------------|------------------|----|--------|-------|--------|-------|
| ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ         | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 1.040  | 0.520 | 2.747  | 0.069 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 18.353 | 0.189 |        |       |
|                                 | รวม              | 99 | 19.392 |       |        |       |
| ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ         | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 1.458  | 0.729 | 1.999  | 1.141 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 35.374 | 0.365 |        |       |
|                                 | รวม              | 99 | 36.832 |       |        |       |
| ด้านการปกครองและ<br>บังคับบัญชา | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 2.333  | 1.167 | 3.845* | 0.025 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 29.436 | 0.303 |        |       |
|                                 | รวม              | 99 | 31.769 |       |        |       |
| ด้านสิ่งแวดล้อมใน<br>การทำงาน   | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 1.323  | 0.661 | 3.359* | 0.039 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 19.098 | 0.197 |        |       |
|                                 | รวม              | 99 | 20.420 |       |        |       |
| ด้านความมั่นคงและ<br>ก้าวหน้า   | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 1.711  | 0.856 | 3.061  | 0.051 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 27.115 | 0.280 |        |       |
|                                 | รวม              | 99 | 28.826 |       |        |       |
| รวม                             | ระหว่างกลุ่ม     | 2  | 1.109  | 0.555 | 3.795* | 0.026 |
|                                 | ภายในกลุ่ม       | 97 | 14.175 | 0.146 |        |       |
|                                 | รวม              | 99 | 15.285 |       |        |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการปกครองและบังคับบัญชา และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันในรายคูใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู โดยใช้วิธีของ เซฟเฟ่ ปรากฏผลดังตารางที่ 19

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| ระยะเวลาทำงาน | $\bar{X}$<br>โดยรวม | ระยะเวลาทำงาน |         |               |
|---------------|---------------------|---------------|---------|---------------|
|               |                     | ต่ำกว่า 5 ปี  | 6-15 ปี | มากกว่า 15 ปี |
|               |                     | 2.85          | 2.91    | 3.11          |
| ต่ำกว่า 5 ปี  | 2.85                | -             | .0509   | -.2568*       |
| 6-15 ปี       | 2.91                |               | -       | -.2058        |
| มากกว่า 15 ปี | 3.11                |               |         | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองและบังคับบัญชาแตกต่างกันในรายคูใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู โดยใช้วิธีของ เซฟเฟ่ ปรากฏผลดังตารางที่ 20

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| ระยะเวลาทำงาน | $\bar{X}$                       | ระยะเวลาทำงาน |         |               |
|---------------|---------------------------------|---------------|---------|---------------|
|               |                                 | ต่ำกว่า 5 ปี  | 6-15 ปี | มากกว่า 15 ปี |
|               | ด้านการปกครอง<br>และบังคับบัญชา | 3.09          | 2.88    | 3.33          |
| ต่ำกว่า 5 ปี  | 3.09                            | -             | .2066   | -.2424        |
| 6-15 ปี       | 2.88                            |               | -       | .4490*        |
| มากกว่า 15 ปี | 3.33                            |               |         | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองและบังคับบัญชามากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 6-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ เซฟเฟ่ ปรากฏผลดังตาราง 21

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| ระยะเวลาทำงาน             | $\bar{X}$ | ระยะเวลาทำงาน |         |               |
|---------------------------|-----------|---------------|---------|---------------|
|                           |           | ต่ำกว่า 5 ปี  | 6-15 ปี | มากกว่า 15 ปี |
| ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน |           | 3.05          | 3.20    | 3.32          |
| ต่ำกว่า 5 ปี              | 3.05      | -             | -.1523  | -.2735*       |
| 6-15 ปี                   | 3.20      |               | -       | -.1212        |
| มากกว่า 15 ปี             | 3.32      |               |         | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลดังตาราง 22

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน

| ความพึงพอใจ                   | — ไม่เกิน 10,000 บาท |      |                  | 10,001 — 25,000 บาท |      |                  | t     |
|-------------------------------|----------------------|------|------------------|---------------------|------|------------------|-------|
|                               | $\bar{X}$            | S    | ระดับความพึงพอใจ | $\bar{X}$           | S    | ระดับความพึงพอใจ |       |
| 1.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ     | 3.01                 | 0.44 | ปานกลาง          | 3.18                | 0.44 | ปานกลาง          | -1.55 |
| 2.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ     | 2.67                 | 0.58 | ปานกลาง          | 2.90                | 0.71 | ปานกลาง          | -1.47 |
| 3.ด้านการปกครองและบังคับบัญชา | 3.04                 | 0.55 | ปานกลาง          | 3.35                | 0.56 | ปานกลาง          | -2.22 |
| 4.ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน   | 3.11                 | 0.41 | ปานกลาง          | 3.28                | 0.61 | ปานกลาง          | -1.49 |
| 3. ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า  | 2.34                 | 0.55 | น้อย             | 2.60                | 0.45 | ปานกลาง          | -1.95 |
| รวม                           | 2.89                 | 0.35 | ปานกลาง          | 3.11                | 0.42 | ปานกลาง          | -2.29 |

จากตาราง 22 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านคือด้านการปกครองและบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับเงินเดือนระหว่าง 10,001 — 25,000 บาทมีความพึงพอใจในด้านการปกครองและบังคับบัญชาสูงกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงก้าวหน้า
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ทั้ง 5 ด้านจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระดับเงินเดือน และแผนกที่ทำงาน
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

#### ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารของ บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ได้ มีโอกาสทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทุกระดับได้ถูกต้องตามสภาพความเป็นจริงและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้ดีขึ้น
2. องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงงานที่ของ บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

#### ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. พื้นที่ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่พนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ(1994)จำกัด
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย
  - 2.1 ประชากรคือพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ(1994)จำกัดทั้งหมด 150 คน ใช้เป็นประชากรเป้าหมายจำนวน 100คน และ ทดลองใช้(Try out) จำนวน 50 คน
  - 2.2กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด จำนวน 100 คน

## วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ ดำเนินการศึกษากับประชากร ได้แก่พนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด จำนวน 100 ฉบับ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และระดับเงินเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของ บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด มี 5 ด้าน จำนวน 53 ข้อ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ
2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และระดับเงินเดือน เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้โดย แจกแจงในรูปตาราง

3. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage : %)

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) มีน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพอใจน้อยที่สุด

การใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (อ้างหลักการ Best. 1981 : 179-187)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 เปรียบเทียบระดับระดับความพอใจของพนักงาน บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ตามตัวแปร เพศ และประเภทของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ t-test และเปรียบเทียบตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับของตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท วิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Sheffe)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด สรุปได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

พนักงานของบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพเป็นโสด มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 5 ปีและส่วนใหญ่มียรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

#### 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย

2.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือความเหมาะสมของงานกับความถนัด ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยคืออัตราเงินเดือนที่บริษัทให้ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปริมาณงาน การจ่ายเงินสมนาคุณ (BONUS) สิ้นปี ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านการปกครองและบังคับบัญชา พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองและบังคับบัญชาโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น อธิษาศัยไมตรี ที่มีต่อกัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยคือการจัดบริการต่างๆเช่น น้ำดื่ม ในที่ทำงาน ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับกลางคือการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสายงาน ความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมั่นคง หลักเกณฑ์ที่บริษัทใช้ในการประเมินผลการทำงาน ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับน้อย

### 3. การเปรียบเทียบการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิคมกิจ (1994) จำกัด

3.1 การทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการปกครองและบังคับบัญชา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้าน อื่นๆพนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 25 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองและบังคับบัญชา มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และ อายุสูงกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งหัวหน้างานมีความพึงพอใจในด้านการมั่นคงก้าวหน้าสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการปกครองและบังคับบัญชา และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองและบังคับบัญชามากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 6-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.7 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านคือด้านการปกครองและบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับเงินเดือนระหว่าง 10,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจในด้านการปกครองและบังคับบัญชาสูงกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงก้าวหน้า พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานเป็นงานด้านผลิตส่วนใหญ่ซึ่งลักษณะงานจะซ้ำเดิม ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความน่าสนใจของลักษณะงาน

ความเหมาะสมของงานกับบุคลิกภาพ ความเหมาะสมของงานกับความถนัด - ความสอดคล้องของงานกับตำแหน่งงาน การติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นมีความสะดวกอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กิลเมอร์ (Gilmer .1967) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ ในด้านลักษณะงาน ดังนี้ ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้รับมอบหมายงานตรงความต้องการและความถนัด ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และ การติดต่อสื่อสาร (communication) มีความสำคัญสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง การที่จะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จด้วยดีนั้น เนื่องจากมีกระบวนการ วิธีทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน การประเมินผลงาน จะพบว่าทุกกระบวนการจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นตัวเชื่อมโยง และ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีปัจจัย 3 ประการคือปัจจัยด้านบุคคลหมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้ ลักษณะงานได้แก่ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และการศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นและเกิดความผูกพันต่องาน

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสียม (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ของแรงงานอุตสาหกรรม ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง และ นาย อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2536) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลวิจัยมีดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่พอใจด้านการติดต่อสื่อสารในองค์การในระดับปานกลางและปฏาวดี สุขสวย ( 2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรีผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เนื่องจากเป็นโรงงานที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัด และทางบริษัทได้จัดสวัสดิการด้านอื่นเช่นที่พัก โรงอาหารเพิ่มเติมให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจากพนักงาน และการจัดการเรื่องค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัทก็อยู่ในระดับมาตรฐานทั่วไปของโรงงานในต่างจังหวัด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มี อัตราเงินเดือนที่บริษัทให้ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปริมาณงาน สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทมีให้ในปัจจุบัน การจ่ายเงินสมนาคุณ (BONUS) สิ้นปี การบริการของโรงอาหารของบริษัท วันหยุดที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Gilmer (1967) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ ในด้านค่าจ้างและสวัสดิการพนักงานดังนี้ สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญที่ตอบแทนเมื่อออกจากงาน สวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา ที่อยู่อาศัย การรักษา

พยาบาล เป็นต้น เบอ์นาร์ด (Barnard .1968) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่กระตุ้นให้เกิดความพอใจในการทำงานว่า ประกอบด้วยสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนอื่น ๆ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปวัตถุ รศ.ดร.ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีปัจจัย 3 ประการคือปัจจัยด้านบุคคลหมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพ ตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ และ สมชาย หิรัญกิตติ (2542:70-79 ) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับจากนายจ้างจากทฤษฎีการจูงใจของ Porter and Lawler กล่าวว่าผลตอบแทนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทน ดังนั้นนายจ้างจำเป็นต้องกำหนดแผนการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมให้กับพนักงานของตนเอง การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) เป็นรางวัลทั้งหมดซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่นสำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับวิชัย ชวนเสงี่ยม (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ของแรงงานอุตสาหกรรม ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการในระดับปานกลางและชนพินดา สุขจิระ, ปราณี พัฒนกำจรกิจ, พิทยา พรหมสิทธิ์ , (2540) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับบังคับบัญชา บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ บางซื่อ ผลการวิจัยมีดังนี้ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ เงินเดือน / ผลตอบแทน / สวัสดิการและสภาพดี สุขสว ( 2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรีผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลางและสูงขึ้น แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการปกครองและบังคับบัญชามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ คุณสมบัติของหัวหน้างานไม่เหมาะสมคือมีความสามารถในการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานกับ ผู้บังคับบัญชา ตัวพนักงาน การให้คำปรึกษา การบริหารงาน การติดตาม ควบคุมงาน การมอบหมายงาน การอธิบายงาน การแนะนำ ตักเตือนจากผู้บังคับบัญชา กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดให้ปฏิบัติ ความจริงใจ ความสามารถในการจูงใจ ความเป็นกันเองและการรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Gilmer (1967) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ ในด้านการปกครองและบังคับบัญชาดังนี้การกำกับดูแล (supervision) มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติ

งานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องาน การกำกับดูแลที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานและลาออกจากงาน สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับวิจัย ชวนเสงี่ยม (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ของแรงงานอุตสาหกรรมความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา ในระดับปานกลาง นาย อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2536) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลวิจัยมีดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่พอใจด้านการบังคับบัญชา มากที่สุด นพนิดา สุขจิระ, ปราณี พัฒนากำจรกิจ, พิทยา พรหมสิทธิ์ , (2540) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การศึกษาศุภชลาศัยระดับบังคับบัญชา บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ บางซื่อ ผลการวิจัยมีดังนี้ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา และสภาพดี สุขสว ( 2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรีผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่นการจัดบริการน้ำดื่มมีน้อย ไม่สะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มี สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การจัดบริการต่างๆได้แก่ น้ำดื่ม ในที่ทำงาน ลักษณะ โต๊ะทำงานหรือสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัยนอกเวลา การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท ความเหมาะสมของแสงสว่าง บรรยากาศในห้องทำงานระหว่างปฏิบัติงาน ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องทำงาน ความเป็นสัดส่วนของห้องทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและความรับผิดชอบต่องานของเพื่อนร่วมงานซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของทฤษฎีของเฮนรี ดิแยร์ (2527: 267) ได้ให้ความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรหรือหน่วยงานซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านแสงสว่าง ด้านบรรยากาศในการทำงานอากาศ ถ่ายเท ได้สะดวก รวมถึง วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมกับงาน ซึ่งในทางปฏิบัติผู้บริหารทุกคนในองค์กรจะต้องศึกษาเรื่องนี้ตลอดเวลา เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม และยึดหลักว่าความเจริญขององค์กรเกิดจากเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านรูปธรรมและนามธรรม การเปลี่ยนแปลงองค์กรที่สำคัญได้แก่การพัฒนาองค์กร ซึ่งหมายถึงความพยายามที่เปลี่ยน ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยม วัฒนธรรมทั้งหมดของคนในองค์กรทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จและมั่นคงมากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นที่ปรารถนาของพนักงานในองค์กรทุกคนและเป็นการสร้างเสริมขวัญในการปฏิบัติงานอีกด้านหนึ่ง สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ เสถียร เหลืองอร่าม (2519:25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การ

งาน หากหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะได้รับร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานแล้วหน่วยงานนั้นจะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจทำงานมากขึ้น สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับวิชัย ชวนเสียม (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ของแรงงานอุตสาหกรรมสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับปานกลาง นพนิดา สุขจิระ, ปราณี่ พัฒนกำจรกิจ, พิทยา พรหมสิทธิ์ , (2540) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับบังคับบัญชา บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ บางซื่อ ผลการวิจัยมีดังนี้ ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ สภาพการทำงานและ ปรภาพดี สุขสว ( 2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรีผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.5ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับน้อยทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทเป็นโรงพิมพ์ที่ขนาดไม่ใหญ่มากนักและไม่มีสาขาที่อื่นอีกเลย และความบกพร่องของการใช้เกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับหลักประกันของพนักงาน ได้แก่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การพิจารณาให้ได้รับเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งและการเพิ่มพูนความรู้เพิ่มเติมโดยได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อฝึกอบรมประชุมสัมมนาและดูงาน ความยุติธรรมในการพิจารณา ความดี ความชอบ การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสายงาน ความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ การไปดูงานนอกสถาน การส่งเสริมทางด้านการศึกษาเพิ่มเติม ความมีชื่อเสียงของบริษัทและหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงานซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กิมเบอร์ (Gilmer .1967)ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ ในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ดังนี้ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา จะพบว่าคนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะมีความสำคัญมากน้อยและ สอดคล้องกับแนวความคิดของรศ.ดร.ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีปัจจัย 3 ประการคือปัจจัยด้าน ความมั่นคงในงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานเช่นบริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงาน จนถึงเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราแล้วก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการของพนักงานอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงานสำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับวิชัย ชวนเสียม (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า

ความพึงพอใจในการทำงาน ของแรงงานอุตสาหกรรมด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในระดับปานกลาง นพินดา สุขจิระ, ปราณี พัฒนากำจรกิจ, พิทยา พรหมสิทธิ์ , (2540) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การศึกษาดูเฉพาะกรณีพนักงานระดับบังคับบัญชา บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ บางซื่อ ผลการวิจัยมีดังนี้ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและสภาพดี สุขสวย ( 2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรีผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง สำหรับงานวิจัยที่ขัดแย้งกับสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูง

## 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อเพศต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต่างมีความต้องการในการปฏิบัติงานเหมือนกันไม่มีการแบ่งแยกเพศ และบริษัทจะให้ความเท่าเทียมกันกับพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง ดังนั้นเพศจึงไม่เป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่าเพศจะไม่มีผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่ออายุต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการปกครองและบังคับบัญชา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 25 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองและบังคับบัญชามากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และ อายุสูงกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานในกลุ่มอายุน้อยจะมีความเข้าใจและให้ความร่วมมือถึงการปกครองและบังคับบัญชามากกว่า มีการยอมรับในการปกครองและบังคับบัญชาได้มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่าอายุจะไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยและและสภาพดี สุขสวย ( 2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรีผลการศึกษา พบว่าอายุจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทให้สิทธิเท่าเทียมกันโดยไม่ได้แบ่งแยกว่าพนักงานเป็นโสดหรือสมรสแล้วดังนั้นสถานภาพสมรส จึงไม่เป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่าสถานภาพสมรสจะไม่มีผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

2.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทให้สิทธิเท่าเทียมกันโดยไม่ได้แบ่งแยกว่าพนักงานตามการศึกษา เป็นการปฏิบัติที่ถูกต้องของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปภาวดี สุขสว ( 2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรีผลการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระดับตำแหน่งงานต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความแตกต่างในเรื่องของสวัสดิการต่างๆที่บริษัทมีให้ระหว่างหัวหน้างาน กับพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกันไม่มากนักเช่น บางวัน มีการแจกอาหาร ผลไม้พิเศษให้กับพนักงานทุกคนโดยประเภทอาหารชนิดเดียวกันและปริมาณเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของปภาวดี สุขสว ( 2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรีผลการศึกษา พบว่าระดับตำแหน่งงานจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระยะเวลาทำงานต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านการปกครองและบังคับบัญชา และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองและบังคับบัญชามากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 6-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05และพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่ทำงานนาน มีอายุมากมีประสบการณ์มากกว่า มีความผูกพันกับเจ้าของบริษัท ซึ่งให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับพนักงาน โดยเจ้าของโรงงานก็พักกับพนักงานที่หอพักของโรงงานด้วย ส่วนทางด้านสิ่งแวดล้อมที่โรงงานมีการทำกิจกรรม เรื่อง 5ส ซึ่งจะเสริมให้สิ่ง

แวดล้อมในการทำงานดีขึ้น และปภาวดี สุขสวย ( 2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่าระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระดับเงินเดือนต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความแตกต่างของเงินเดือนและสวัสดิการไม่มากนัก จึงไม่เป็นประเด็นปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่าระดับเงินเดือนจะไม่มีผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ปรับปรุงเกี่ยวกับ

1.1 ความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ และความถนัดของพนักงานให้ดีขึ้น โดยมีการทำแบบทดสอบความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ และความถนัดของพนักงานแต่ละคนเพื่อที่จะได้จัดคนให้ตรงกับงานเหมือนประโยคที่ว่า Put the right man on the right job. และมีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ และความถนัดของพนักงานด้วย

1.2 ด้านหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และอำนาจในการตัดสินใจ ขอให้เพิ่มระดับของอำนาจในการตัดสินใจในส่วนระดับปฏิบัติการให้มากขึ้น โดยพิจารณาถึงส่วนที่มีผลกระทบน้อยก่อน เพื่อให้มีการปรับตัว ฝึกฝนในการตัดสินใจและค่อยๆเพิ่มความชำนาญให้มากขึ้น

1.3 ด้านการได้รับมอบหมายงานใหม่ที่ท้าทาย ลักษณะความท้าทายของงานประจำ โอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความน่าสนใจของลักษณะงาน ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ หากมีการกระตุ้นให้พนักงานออกความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความน่าสนใจในงานใหม่ที่ท้าทาย หรือความน่าสนใจในงานประจำที่ท้าทาย โดยทำกิจกรรมให้พนักงานมีส่วนร่วมเช่น จัดกิจกรรม ข้อเสนอแนะ โดยอธิบายถึงขั้นตอน ประโยชน์ที่พนักงานและบริษัทจะได้รับจากการทำข้อเสนอแนะ โดยข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานจะผ่านขั้นตอนของคณะกรรมการที่แต่งตั้งจากบริษัทและพนักงานในระดับหัวหน้า

1.4 การติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ควรให้ความสำคัญและสนใจอย่างมากเพราะการติดต่อประสานงานเป็นตัวเชื่อมโยงที่สำคัญของการวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การสั่งการ การควบคุม บังคับบัญชา การประสานงาน การประเมินผลงาน ทุกกระบวนการจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นตัวเชื่อมโยง

1.5 ความชัดเจนของหน้าที่ ควรจัดทำ Job description สำหรับทุกตำแหน่งงาน สามารถอธิบายชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สถานการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการหาข้อมูลเกี่ยวกับอัตราเงินเดือนเพื่อเปรียบเทียบและประเมินสถานการณ์ได้ถูกต้อง ให้ตรงกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้อง และ เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสเสนอการปรับปรุงสวัสดิการทุกปี เช่น ทำกล่องรับข้อเสนอแนะโดยให้พนักงานออกความคิดเห็นโดยไม่ต้องลงชื่อ นำข้อเสนอแนะด้านต่างๆมาวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ เพื่อทำการแก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้น

3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มทักษะให้กับหัวหน้างานเพื่อให้เพิ่มความรู้ในด้านการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มทักษะในด้านการบริหารจัดการที่มีดี การติดตามที่สม่ำเสมอ การควบคุมงานที่รัดกุม การมอบหมายงาน การอธิบายงานที่มีชัดเจน ทักษะในด้านการจูงใจ ความเป็นกันเองและการรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาค่าที่จะเกิดขึ้นได้และ มีการจัดกิจกรรมร่วมระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาเช่นจัดให้มีการสัมมนาเรื่อง Team Building เพื่อจะเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ตัวพนักงาน มีการให้คำปรึกษาหารือกัน สำหรับกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดให้ปฏิบัติควรจะทำอธิบาย ทำความเข้าใจกับพนักงานทุกคน โดยเฉพาะพนักงานที่เข้าใหม่สามารถบรรจุไว้ในหลักสูตรของการอบรมพนักงานใหม่ได้

4. ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการจัดบริการต่างๆได้แก่ น้ำดื่มให้เพียงพอและสะดวกในที่ทำงานโดยเฉพาะในฝ่ายผลิต มีการรณรงค์ให้พนักงานร่วมกิจกรรม 5 ส เพื่อจะได้จัดลักษณะโต๊ะทำงานหรือสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบโดย เป็นสัดส่วนเหมาะสม ไม่แออัด การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆควรจัดให้เรียบร้อย สะดวกในการหยิบใช้และจัดเก็บ มีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน การรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ห้องทำงาน บรรยากาศในห้องทำงานระหว่างปฏิบัติงานซึ่งเป็นอาคารชั้นเดียวให้มีความรู้สึกที่ดีต่อสถานที่ทำงาน ไม่เครียด ขอให้เน้นเรื่องความปลอดภัยทั้งในและนอกเวลา จัดเวรยามดูแลตรวจตราความเรียบร้อย การรักษาความปลอดภัยในบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ การเพิ่มแสงสว่างในสถานที่ทำงานควรให้เหมาะสม รวมไปถึงการจัดสร้างระบบป้องกันมลพิษที่เกิดขึ้นจากการผลิตให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ทางราชการกำหนด จัดแผนการป้องกันอัคคีภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยต้องชัดเจนมีการซ้อมดับเพลิงเพื่อเตรียมรับสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นจริง จะได้พร้อมรับสถานการณ์ได้ทันทั่วทั้ง

5. ด้านความมั่นคงก้าวหน้า พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับน้อย ควรกำหนดการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง จะต้องมีการเกณฑ์การวัดผลงานเป็นตัวเลขที่ชัดเจนและมีแบบประเมินที่ชัดเจนในการวัดผล ให้ผู้บังคับบัญชาทุกสายงายอย่างน้อย 3 คนขึ้นไปเป็นผู้ประเมิน รวมทั้งให้พนักงานเป็นผู้ประเมินตนเองเพื่อทราบทัศนคติของพนักงานว่ามีความเข้าใจในการวัดผลเพียงใด นำผลประเมินทั้งหมดมาเทียบเคียงผล นำผลประเมินที่แตกต่างกันของผู้ประเมินกับพนักงานชี้แจงให้พนักงานเข้าใจอย่างถูกต้องยิ่งขึ้น ส่วนนโยบายด้านเงินเดือนการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี กำหนดให้ชัดเจนสามารถวัดผลได้จากผลงานที่เป็นจริง เนื่องจากในองค์กรเดียวกันย่อมมีการเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน ให้ผู้ที่ผลงานมากกว่า มีความรับผิดชอบมากกว่าได้รับ

โอกาสในการเพิ่มรายได้ เลื่อนขั้นเงินเดือนมากกว่า ก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความเหมาะสมของเงินเดือนกับงานที่ได้รับผิดชอบ

**ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

ควรศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลก.(2530). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะ  
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ภิญโญ สาร. (2517). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติเพื่อการวิจัย* . กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท สุวีริยาสาส์น จำกัด .
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*: กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2538). *สถิติเพื่อนักบริหาร* . กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). *พื้นฐานการวิจัย* . กรุงเทพฯ ฯ : สุริยาสาส์น .
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). *วิธีวิจัยทางการศึกษา* . กรุงเทพฯ ฯ : หจก.พี.เอ็น.การพิมพ์ .
- สมคิด จาตุศรีพิทักษ์. (2535). *คิดเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด .
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ .*จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* . กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด
- มนูญ ตนะวัฒนา. (2532). *การพัฒนาบุคคลในโลกธุรกิจ-อุตสาหกรรมพิมพ์*. กรุงเทพฯ ฯ : โอ.เอส. พริน  
ติ้งส์เฮ้าส์ .
- นางธัญญา โพนานนท์. (2539). *การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของพนักงานปูนซีเมนต์ไทยจำกัด  
(มหาชน) จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร*.วิทยานิพนธ์ นศ.ม.(การประชาสัมพันธ์).  
กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นาย อัสวฤทธิ อุทัยรัตน์,*ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม.(การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ ฯ  
: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณนา จินตศิริกุล ,*ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้  
รายการบัตรและการเข้าถึงรายการสาธารณะ โดยวิธีออนไลน์*.ปริญญาานิพนธ์ นศ.ม.(การ  
ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วรัญญา สุจิตवास, อุษณี สังข์สะอาด, อมรรวรรณ โถมนากการ.,*ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ  
ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลศรีวิชัยสาขา 1 , 2 และ3*. กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นพนิดา สุขจิระ, ปราณี่ พัฒนกำจรกิจ, พิทยา พรหมสิทธิ์ (2540). *ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความ  
ผูกพันต่อองค์การศึกษเฉพาะกรณีพนักงานระดับบังคับบัญชา บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด  
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ บางซื่อ*. กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่าย  
เอกสาร.

- วิชัย ขวนเสียม. (2540). *ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี*. ภาคนิพนธ์ พศ.ม.(พัฒนาลังคม).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ปภาวดี สุขสอย. (2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรี*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- สุนันท์ แก้วกล้า. ( 2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ. : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- Smith,H.C. (1995) *Psychology of Industrial Behavior*. New York : McGraw Hill Book company.
- Chester I.Barnard.(1998) *The Functions of the Executive*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Glimer,B.V.(1996) *Applied Psychology : Problems in Living and Work*. New York : McGraw Hill Book Company.
- Herbert,Theodore T. (1976) *Dimension of Organization Behavior*. New York : Macmillan.,1976.
- March,Jame G., and Simon, Herbert A. (1959) *Organizations*. New York :John Wiley and Sons,Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรต

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา

กรุงเทพฯ 10110

สิงหาคม 2545

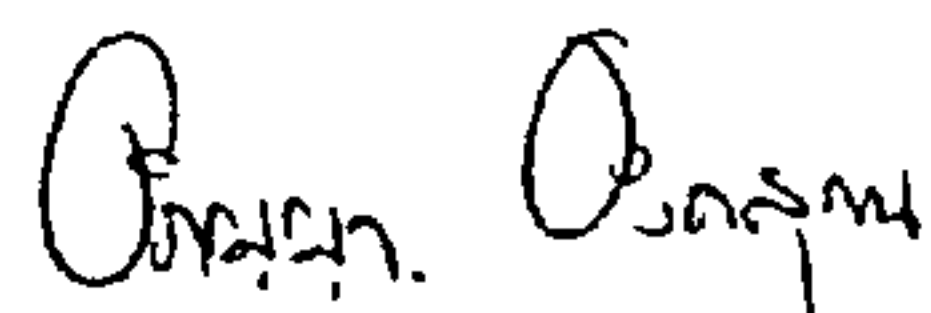
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางอภิญญา อังคสกุลณ เป็นนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรต กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารของ บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัดได้ มีโอกาสทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทุกระดับได้ถูกต้องตามสภาพความเป็นจริงและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆให้ดีขึ้น ซึ่งคำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ทุกข้อและขอขอบคุณล่วงหน้าในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ



(นาง อภิญญา อังคสกุลณ)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรต

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย✓ในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐

1.1) ชาย

☐

1.2) หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

☐

2.1) ไม่เกิน 25 ปี

☐

2.2) 26 - 35 ปี

☐

2.3) สูงกว่า 35 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐

3.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

3.2) ปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

☐

4.1) โสด

☐

4.2) สมรสแล้ว

5. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

☐

5.1) พนักงานระดับปฏิบัติการ

☐

5.2) หัวหน้างาน

6. ระยะเวลาที่ท่านทำงานกับ บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

☐

6.1) ต่ำกว่า 5 ปี

☐

6.2) 6 - 15 ปี

☐

6.3) มากกว่า 15 ปี

7. ระดับเงินเดือนที่ท่านได้รับ

☐

7.1) ไม่เกิน 10,000 บาท

☐

7.2) 10,001 - 25,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดในการปฏิบัติงานใน

บริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

| ข้อความ                                                       | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                               | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>                                |                  |     |         |      |            |
| 1.ความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ                             |                  |     |         |      |            |
| 2.หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย                                     |                  |     |         |      |            |
| 3.การได้รับมอบหมายงานใหม่ที่ท้าทาย                            |                  |     |         |      |            |
| 4. การติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นมีความสะดวก                   |                  |     |         |      |            |
| 5.ความเหมาะสมของงานกับบุคลิกภาพ                               |                  |     |         |      |            |
| 6.ความเหมาะสมของงานกับความถนัด                                |                  |     |         |      |            |
| 7.ความสอดคล้องของงานกับตำแหน่งงาน                             |                  |     |         |      |            |
| 8.ลักษณะความท้าทายของงานประจำ                                 |                  |     |         |      |            |
| 9.โอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์                         |                  |     |         |      |            |
| 10.การทำงานล่วงเวลาและได้ค่าตอบแทนเป็นประจำ                   |                  |     |         |      |            |
| 11.ความน่าสนใจของลักษณะงาน                                    |                  |     |         |      |            |
| 12.ความชัดเจนของหน้าที่                                       |                  |     |         |      |            |
| 13.อำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย                    |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ</b>                                |                  |     |         |      |            |
| 14.อัตราเงินเดือนที่บริษัทให้ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปริมาณงาน |                  |     |         |      |            |
| 15.สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทมีให้ในปัจจุบัน            |                  |     |         |      |            |
| 16.การจ่ายเงินสมนาคุณ (BONUS) สิ้นปี                          |                  |     |         |      |            |
| 17.การบริการของโรงอาหารของบริษัท                              |                  |     |         |      |            |
| 18. วันหยุดที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี                           |                  |     |         |      |            |
| 19. การกู้ยืมเงินฉุกเฉินจากบริษัท                             |                  |     |         |      |            |
| 20. บริการของหอพักที่บริษัทจัดให้ในโรงงาน                     |                  |     |         |      |            |

| ข้อความ                                                        | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านการปกครองและบังคับบัญชา</b>                             |                  |     |         |      |            |
| 21.การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา                 |                  |     |         |      |            |
| 22.การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา                               |                  |     |         |      |            |
| 23.การติดตามและควบคุมงานของผู้บังคับบัญชา                      |                  |     |         |      |            |
| 24.การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา                              |                  |     |         |      |            |
| 25.ความสามารถในการอธิบายงานของผู้บังคับบัญชา                   |                  |     |         |      |            |
| 26.กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดให้ปฏิบัติ              |                  |     |         |      |            |
| 27.ความจริงใจของผู้บังคับบัญชา                                 |                  |     |         |      |            |
| 28.ความสามารถในการจูงใจของผู้บังคับบัญชา                       |                  |     |         |      |            |
| 29.การแนะนำตักเตือนจากผู้บังคับบัญชาถึงความบกพร่องในงาน        |                  |     |         |      |            |
| 30.ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา                             |                  |     |         |      |            |
| 31.การรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา                       |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน</b>                               |                  |     |         |      |            |
| 32.การจัดบริการต่างๆเช่น น้ำดื่ม ในที่ทำงาน                    |                  |     |         |      |            |
| 33.ลักษณะ โต๊ะทำงานหรือสถานที่ทำงานที่ บริษัท จัดให้           |                  |     |         |      |            |
| 34.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น อธิษาศัยไมตรี ที่มีต่อกัน |                  |     |         |      |            |
| 35.ความปลอดภัยนอกเวลางานในบริษัท                               |                  |     |         |      |            |
| 36.การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน                       |                  |     |         |      |            |
| 37.ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท                             |                  |     |         |      |            |
| 38.ความเหมาะสมของแสงสว่างในการทำงาน                            |                  |     |         |      |            |
| 39.บรรยากาศในห้องทำงานระหว่างปฏิบัติงาน                        |                  |     |         |      |            |
| 40.ความสะอาดของห้องน้ำ                                         |                  |     |         |      |            |
| 41.ความสะอาดของห้องทำงาน                                       |                  |     |         |      |            |
| 42.ความเป็นสัดส่วนของห้องทำงาน                                 |                  |     |         |      |            |
| 43.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน                          |                  |     |         |      |            |
| 44.การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน                      |                  |     |         |      |            |

| ข้อความ                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                          | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ความมั่นคงและก้าวหน้า                                                    |                  |     |         |      |            |
| 45.การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนที่สูงขึ้น                                |                  |     |         |      |            |
| 46.การเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน |                  |     |         |      |            |
| 47.ความยุติธรรมในการพิจารณา ความดี ความชอบ                               |                  |     |         |      |            |
| 48.การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสายงาน                                       |                  |     |         |      |            |
| 49.ความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ                                        |                  |     |         |      |            |
| 50.การไปปฏิบัติงานนอกสถานที่เพื่อเป็นประสบการณ์ในการทำงาน                |                  |     |         |      |            |
| 51.การส่งเสริมทางการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อคุณวุฒิที่สูงขึ้น                 |                  |     |         |      |            |
| 52.เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมั่นคง                                     |                  |     |         |      |            |
| 53.หลักเกณฑ์ที่บริษัทใช้การประเมินผลการทำงาน                             |                  |     |         |      |            |

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 5753

วันที่ ๒๘ กรกฎาคม 2545

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางอภิญญา อังคสุภณ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียรุ ลิ่มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ และ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางอภิญญา อังคสุภณ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ ทะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว   โทร. 5726, 5644

ที่   ทม 1012/ 5752

วันที่   ๔6 กรกฎาคม 2545

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

          เนื่องด้วย นางอภิญญา อังคสุภณ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพිර์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

          จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางอภิญญา อังคสุภณ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 6128



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางอภิญญา อังคสุภณ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียรุ ลิ่มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานของบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด จำนวน 150 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางอภิญญา อังคสุภณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

วันที่ 7 มิถุนายน 2545

เรื่อง ขอยืนยันการทำสารนิพนธ์ ของนางอภิญญา อังคสุภณ

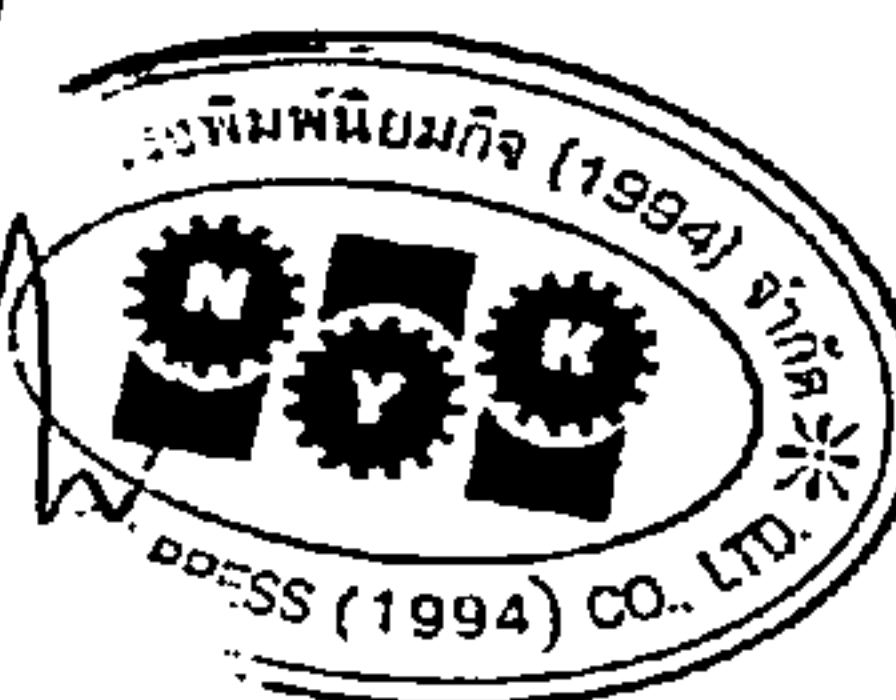
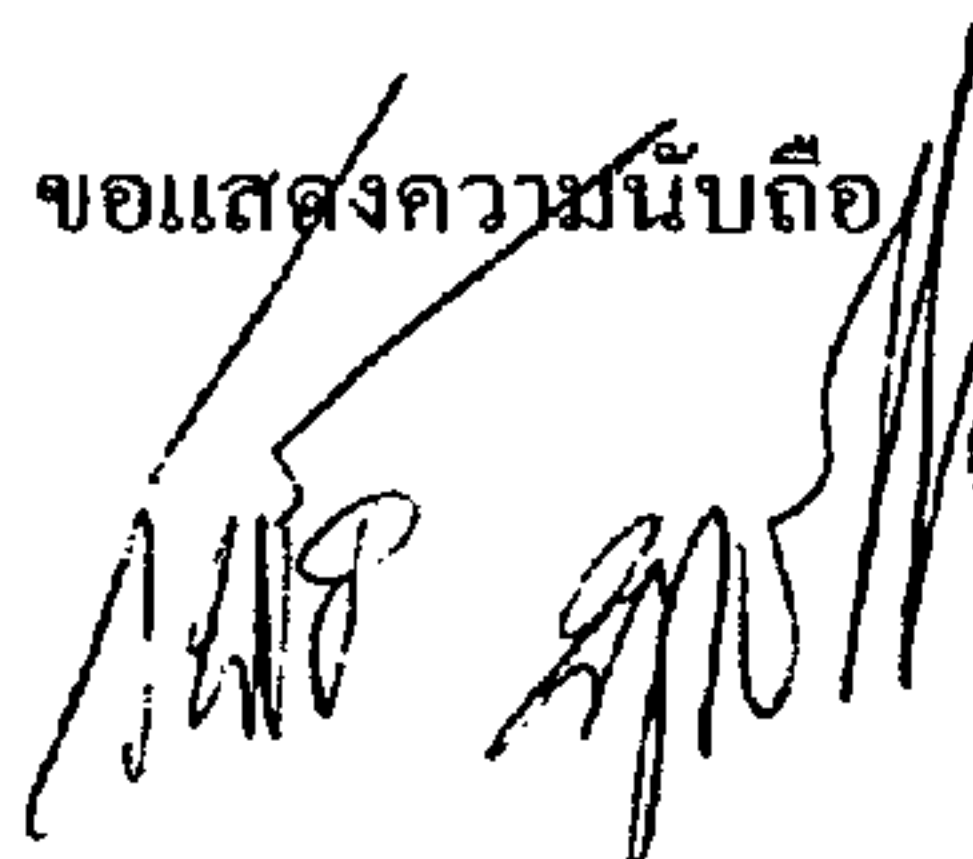
เรียน ผศ.สุพีร์ ลิ้มไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เนื่องด้วยนางอภิญญา อังคสุภณ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรสำหรับผู้บริหาร ได้ติดต่อ  
ขออนุญาตมาที่บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด เพื่อทำงานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด  
ทางบริษัทขอยืนยันว่าได้ การอนุญาตให้ทำงานวิจัยดังกล่าวได้จริง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



นายวันชัย พฤกษ์โสภณ

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด

ภาคผนวก ค  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ะ

อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐสุวรรณ

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                                |                                                                              |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                  | นางอภิญญา อังคสุภณ                                                           |
| วันเดือนปีเกิด                 | 14 ธันวาคม 2510                                                              |
| สถานที่เกิด                    | จังหวัด ขอนแก่น                                                              |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน            | 100/198 ซอย 22 A หมู่บ้านชัยพฤกษ์ ต.บางรักพัฒนา<br>อ.บางบัวทอง นนทบุรี 11110 |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน | ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายบัญชีอุตสาหกรรม                                         |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน           | บริษัท เนสท์เล่ แมนนิวแฟ็คเจอริง (ประเทศไทย) จำกัด                           |
| ประวัติการศึกษา                |                                                                              |
| พ.ศ. 2528                      | โรงเรียนกัลยาณวัตร จังหวัดขอนแก่น                                            |
| พ.ศ. 2532                      | บริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง                                |
| พ.ศ. 2545                      | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ            |