

658.311.11

ก39.๑๑

13

วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE

+

บทคัดย่อ

ของ

นายกัมพล พันธุ์เกษมสุข

27 เม.ย. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548

626 11

กัมพล พันธุ์เกษมสุข. (2548). **วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE.** สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา มหาวชิราวุธวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ตลอดจนหาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจงใจ กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ทรู จำนวน 378 คน โดยเลือกตัวอย่างแบบเป็นระบบ จากนั้นแจกแบบสอบถามแบบสะดวก ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบ Likert Scale ที่กำหนดมาตราวัด 5 ระดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัย และการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อทำนายค่าความสัมพันธ์ของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร การจงใจ และความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับดี

พนักงานทรู ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

พนักงานทรู ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยทางด้านการจงใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานทรู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยจะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ระดับ 0.142 เท่า และ 0.462 เท่า ตามลำดับ ส่วนปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ จะไม่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานได้

**CORPORATE CULTURE, PERSONALITY AND MOTIVATION INFLUENCING
TOTAL JOB SATISFACTION OF TRUE CORPORATION'S EMPLOYEES**

AN ABSTRACT

BY

MR. KUMPOL PANKASEMSUK

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

March 2005

Kumpol Pankasemsuk. (2005). **Corporate Culture, Personality and Motivation**

Influencing Total Job Satisfaction of TRUE Corporation's Employees.

Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School

Srinakharinwirot University. Advisor: Assoc. Professor Supada Sirikudta

This research is aimed to study the corporate culture, personality and motivation influencing on total job satisfaction of TRUE corporation's employees. In addition, it compares the total job satisfaction to different factors such as gender, ages, level of educations, positions and working experience, and the regression between corporate culture and motivation.

The sample size used in the research is a number of 378 employees in TRUE's heads office that are chosen by systematic sampling, and then are random by using convenience method. The instrument for this research is the questionnaires designed by Likert scale of five levels.

The statistics were used for analyzing data: percentage, standard deviation, t-test and One-way Analysis of variance to analyze the correlation coefficient factors and Multiple Regression method to forecast the value as take influencing on the total job satisfaction.

As the results, it's found that the employee opinions in corporate culture, motivation and satisfaction had an influencing at the medium level. On the part of personality opinions had an influencing at the good level.

The TRUE Corporation's employees with different gender, ages, education and job experience do not affect the total job satisfaction.

The TRUE Corporation's employees with different positions affect to the total job satisfaction at statistically significant of 0.05 levels.

There are the correlation between the corporate culture and Motivation at statistically significant in the same direction of 0.05 levels.

Concern to the Corporate Culture and Motivation Factors have related with the total job satisfaction of TRUE Corporation's Employees at statistically significant of 0.01. These two factors shall take influencing on total job satisfaction value at 0.142 and 0.462. For the personality factor will not affect with total job satisfaction.

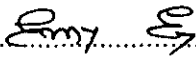
**วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE**

**สารนิพนธ์
ของ
นายกัมพล พันธุ์เกษมสุข**

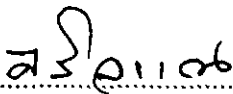
**เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตสาขาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

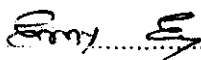
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

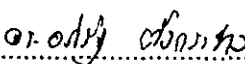
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

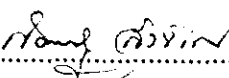
คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา) ประธาน

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์) กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง) กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม) คณบดีคณะสังคมศาสตร์
วันที่ เดือน พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รศ.สุพาดา สิริกุดตา ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อธิบายให้ผู้วิจัยเข้าใจ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำ สารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผศ.ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ที่กรุณาให้ความ อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือและเป็นกรรมการสอบ ตลอดจนให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา และมารดาผู้ให้คำสั่งสอนแก่ผู้วิจัย ในการดำเนินชีวิตด้วยคุณธรรม สติปัญญาและความพากเพียรมาโดยตลอด และขอขอบคุณ ภรรยา ตลอดจนเพื่อนๆ ร่วมหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 5 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและให้ความ ช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ช่วยในการแจกแบบสอบถาม งานวิจัยนี้ทุกท่าน ซึ่งมีส่วนสำคัญให้การวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยฉบับนี้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางใน การพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ทางด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลในบริษัท

กัมพล พันธุ์เกษมสุข

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	9
- แนวคิดและทฤษฎีและตัวแบบเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	9
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	12
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ	17
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
ประวัติความเป็นมาของบริษัท	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	31
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การนำเสนอข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

5 สรุปผล การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	64
→ สรุปผลการวิจัย	68
→ อภิปรายผลการศึกษา	71
ข้อเสนอแนะ	72
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	73
 บรรณานุกรม	 74
 ภาคผนวก.....	 77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	78
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	84
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 87

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ	49
2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ	49
3 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลทางการศึกษา	50
4 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านตำแหน่งงาน	50
5 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุงาน	51
6 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	51
7 แสดงระดับบุคลิกภาพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ	52
8 แสดงระดับการจูงใจของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยทางการจูงใจ	54
9 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	55
10 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านการจูงใจ และความพึงพอใจ	55
11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ	56
12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุ	57
13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามการศึกษา	58
14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตาม ตำแหน่งองค์กร	58
15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายคู่	59
16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลา ในการทำงาน	60
17 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัย ทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน	61
18 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	63

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงความต้องการตามลำดับชั้นของ มาสโลว์	12
2 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรพื้นฐานในขบวนการจูงใจ	18
3 แสดงความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง Porter & Lawler	20
4 แสดงการวางรากฐานสู่ความเป็นผู้นำทางด้านสื่อสารของ บริษัท ทู คอเปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน)	26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศไทยต้องมีการเปิดการค้าเสรีทางด้านสื่อสาร โทรคมนาคมในปี พ.ศ.2549 นั้น ซึ่งเป็นยุคที่การแข่งขันเสรีเข้าแทนที่การผูกขาดตัดตอน ต้องมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทั้งในด้านบริการ และทางด้านราคา ดังนั้นบริษัทต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจที่ต้องเปิดการค้าเสรีตามข้อตกลงการค้าเสรี ไม่ว่าจะเป็นทางตรง หรือทางอ้อมจึงได้รับผลกระทบจากการเปิดการค้าเสรีไม่มากนักน้อย ดังนั้นบริษัทต่างๆ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อม หรือปรับเปลี่ยนองค์กร เพื่อให้สามารถอยู่รอด และต่อสู้ กับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยบริษัทต่างๆ ที่เป็นผู้ค้าในตลาดก็ต้องรักษาสัดส่วนการตลาดไว้ให้ได้ รวมถึงต้องมีศักยภาพที่เหนือกว่าผู้ประกอบการรายใหม่ที่จะเข้ามาแข่งขัน ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจที่ไม่มีการเตรียมพร้อมปรับตัวรองรับ อาจทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย หรือเสียสัดส่วนการตลาด ไปให้กับผู้ประกอบการรายใหม่ หรืออาจเลวร้ายถึงเสียธุรกิจไป โดย บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมครบวงจรหนึ่งเดียว ของประเทศไทยและเป็นผู้ค้าในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลในด้านการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับส่งข้อมูล และมัลติมีเดียโซลูชันส์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มลูกค้าผู้บริโภค กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และกลุ่มองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่

ทู เป็นผู้ให้บริการสื่อสารผ่านสายรายได้สูงสุดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และยังเป็นผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงรายได้สูงสุดของประเทศ ตลอดจนเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการรายได้ด้านอินเทอร์เน็ต บริการไร้สาย และโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้ ทู ยังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในบริษัทยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น หรือ ยูบีซี ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโทรทัศน์ระบบสมาชิกที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ

นอกจากนี้ ทู ยังมีบริษัทในเครือ ซึ่งประกอบด้วย บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ ซึ่งให้บริการโทรศัพท์มือถือ บริษัทเอเชียไวร์เลส บริษัทเอเชียมัลติมีเดีย บริษัทเอเชีย อินโฟเน็ด และบริษัทยูไนเต็ด บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น หรือ ยูบีซี ซึ่งให้บริการโทรทัศน์ระบบสมาชิก ในฐานะบริษัทมหาชนที่เชื่อถือได้และมีระบบบรรษัทภิบาลที่ดี ทู ได้รับรางวัล 'บริษัทที่มีการเปิดเผยข้อมูลที่ดีประจำปี 2546' (Disclosure Report Award 2003) จากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ติดต่อกันเป็นปีที่สอง และเป็นหนึ่งในเจ็ดบริษัทในประเทศไทยที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นบริษัทธรรมาภิบาล ในปี 2545 จาก ยูโรมันนี่ ซึ่งเป็นนิตยสารด้านการลงทุนที่ได้รับความเชื่อถือจากนานาชาติ

ในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ยุคการแข่งขันเสรี ทู ได้มีการปรับเปลี่ยนดังนี้

1. การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร

ทู มีการประกาศปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรจาก โครงสร้างแบบกลไก เป็น โครงสร้างแบบมีชีวิตซึ่งโครงสร้างแบบนี้ จะทำให้เกิดลักษณะการทำงานคล่องตัวและปรับตัวง่าย การสื่อสารจะเป็นแบบแนวนอน การหวานล้อมหรือชนะใจและเป็นที่ยอมรับกันนั้นจะมีพื้นฐานขึ้นอยู่กับ ความเชี่ยวชาญและความรู้มากกว่าที่จะยึดติดอยู่กับขอบเขตของงานที่มีการระบุไว้ และที่สำคัญที่สุด คือ จะมีการเน้นย้ำที่การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันมากกว่าการออกคำสั่งให้ไปทำ (รศ.ธงชัย สันติวงษ์, 2538 : 113)

2. การเปลี่ยนเงิน Bonus เป็น ค่าตอบแทนการทำงาน

ทู มีการประกาศปรับเปลี่ยนเงิน BONUS ปลายปี จากเดิมกำหนดขั้นต่ำที่ 2 เดือน เป็น ค่าตอบแทนการทำงานโดยมีการกำหนดไว้ที่ 0-4 เดือน โดยขึ้นกับผลประกอบการ และการประเมินผลงาน

3. การเปลี่ยนกลยุทธ์การบริการ

ทู มีการประกาศปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจจากเดิม เป็นผู้เสนอสินค้าที่ทางบริษัทคิดค้น (Communication Service Provider) เป็นการหาสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือการหาวิธีการโดยใช้ศักยภาพของบริษัท และบริษัทในเครือ มาเป็นแนวทางในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา (Communication Solutions Provider) ซึ่งในปัจจุบันนี้ ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน คือ การเปลี่ยน BRAND จาก TelecomAsia ไปเป็น TRUE โดยการเปลี่ยน BRAND ครั้งนี้ทางบริษัท ต้องการเสนอถึงศักยภาพ และความพร้อมในการเป็นผู้นำด้านสื่อสารในประเทศ โดยแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือกันของธุรกิจภายในเครือข่ายชัดเจน โดยในอนาคตบริษัทในเครือเทเลคอมเอเชียเดิม จะหันกลับมาใช้ชื่อ ทู เป็นชื่อตั้งต้นของบริษัท เพื่อแสดงถึงความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

จากการปรับเปลี่ยนต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวม ของพนักงานภายในองค์กรโดยตรง

ดังนั้นจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจศึกษาว่า ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน TRUE ภายหลังจากเกิดการปรับเปลี่ยนองค์กร และผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และด้านการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

ความสำคัญของการวิจัย

สามารถนำผลจากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาวิธีการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ตลอดจนทราบถึงความสัมพันธ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นในด้านปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ ตลอดจนการจูงใจ ซึ่งมีความเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งถ้าพนักงานมีความพึงพอใจก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจ และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น และเข้มแข็ง

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาของการวิจัย การศึกษาเรื่องนี้จะศึกษาปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านการจูงใจ สามารถนำมาทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานได้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บมจ. ทู จำนวน 4,239 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในอาคารทู ทาวเวอร์ เลขที่ 18 ถ.รัชดาภิเษก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บมจ. ทู ที่ปฏิบัติงานในอาคารทู ทาวเวอร์ โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Systematic Sampling ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกสลับโซนฝั่งซ้าย และโซนฝั่งขวา ในแต่ละชั้น ไปทุกชั้นโดยเริ่มจากชั้นที่ 12 – ชั้นที่ 29 (รวมทั้งสิ้น 18 ชั้น) โดยทำการสุ่มแจกแบบสอบถามจำนวนชั้นละ 21 คน จนครบจำนวน 378 คน (สำรอง 12 คน) โดยทำการแจกแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 น้อยกว่า 30 ปี

1.2.2 30 – 39 ปี

1.2.3 40 – 49 ปี

1.2.4 50 ปีขึ้นไป

1.3 การศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 ปริญญาโทขึ้นไป

1.4 ตำแหน่ง

1.4.1 ระดับปฏิบัติการ (I4 – I7)

1.4.2 ผู้จัดการ / ที่ปรึกษา (M3 หรือ I2 – I3)

1.4.3 ผู้อำนวยการ / ผู้เชี่ยวชาญ ขึ้นไป (M2 หรือ I1 ขึ้นไป)

1.5 ระยะเวลาการทำงาน

1.5.1 ต่ำกว่า 3 ปี

1.5.2 3 - 6 ปี

1.5.3 6 - 9 ปี

1.5.4 10 ปีขึ้นไป

1.6 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

1.6.1 การดูแลเอาใจใส่

1.6.2 ความน่าเชื่อถือ (ความรับผิดชอบ)

1.6.3 ความคิดสร้างสรรค์

1.6.4 กล้าตัดสินใจ

1.7 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

1.7.1 ความมีสติรอบคอบ

1.7.2 ความมั่นคงทางอารมณ์

1.7.3 การเปิดตัวสู่ประสบการณ์

1.7.4 ความสามารถที่จะตกลงกันได้

- 1.7.5 ความกล้าแสดงออก
- 1.8 ปัจจัยด้านการจูงใจ
 - 1.8.1 ความพยายามในการปฏิบัติงาน
 - 1.8.2 คุณค่าของรางวัล
 - 1.8.3 ความยุติธรรมของรางวัลที่ให้
- 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)
 - 2.1 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) คือ ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ซึ่งในที่นี้จะประกอบด้วย

- 1.1 การดูแลเอาใจใส่ (Caring) ตามความหมายในด้านวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท จะหมายถึง บริษัทตระหนักว่าพนักงาน คือ ทรัพย์สินที่มีค่าสุดขององค์กร การทำงานร่วมกันเพื่อสิ่งที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และพันธมิตรทางธุรกิจ ยินดีในความสำเร็จของเพื่อนร่วมงาน และให้ความสำคัญกับการสร้าง และรักษาความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับลูกค้า
- 1.2 ความน่าเชื่อถือ (Credible) ตามความหมายในด้านวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท จะหมายถึง การเคารพซึ่งกันและกัน การร่วมกันทำงานเพื่อความสำเร็จ การมีจรรยาบรรณ การรักษาผลประโยชน์ของบริษัท และรับผิดชอบต่อการกระทำ
- 1.3 ความคิดสร้างสรรค์ (Constructive) ตามความหมายในด้านวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท จะหมายถึง การแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีมงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกัน
- 1.4 กล้าตัดสินใจ (Courageous) ตามความหมายในด้านวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท จะหมายถึง ความปรารถนาที่จะเป็นผู้นำในตลาด การตัดสินใจและลงมือทำจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ตระหนักว่าเมื่อมีโอกาส เมื่อนั้นมีความรับผิดชอบ โดยความรับผิดชอบต้องมาพร้อมกับความรู้สึกเป็นเจ้าของในงานนั้นๆ

2. บุคลิกภาพ (Personality) คือ รูปแบบพฤติกรรมที่มีลักษณะคงที่ และสอดคล้องกับสภาวะภายในที่สามารถอธิบายแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลได้ (ผศ.ดร.นพ ศรีบุญนาท 2545 : 51)

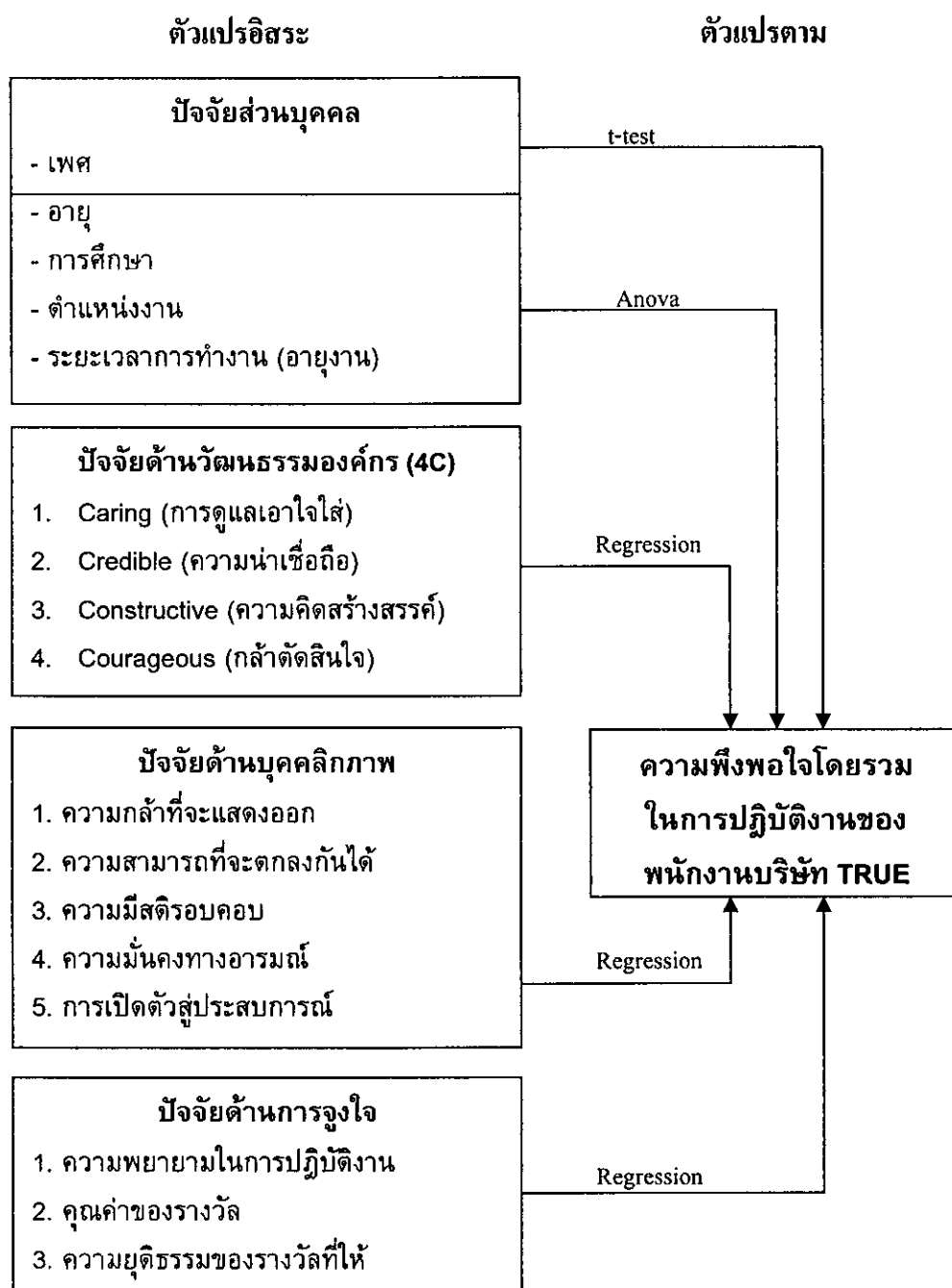
3. การจูงใจ (Motivation) คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้องค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนด้วย (วิรัช สงวนวงศ์วาน 2546 : 185)

4. ความพึงพอใจในงาน คือ เจตคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่ทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ได้ใช้แนวคิดในการวิจัยนี้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีการใช้ทฤษฎี Maslow's hierarchy of human needs มาเป็นแนวคิดเนื่องจากในการกำหนดรากฐานทางวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท ทู ได้มีการวางรากฐานมาจากความเชื่อเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ Maslow's
2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีการใช้ทฤษฎี Five Factors Model (Big 5 Model)
3. ปัจจัยทางด้านการจูงใจ มีการใช้ทฤษฎี Porter-Lawler



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ทางด้านบุคลิกภาพ และทางด้านการจูงใจสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารและแนวคิด รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - (1) แนวคิดที่เป็นทฤษฎี และตัวแบบเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
 - (2) แนวคิดที่เป็นทฤษฎี และตัวแบบเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
 - (3) แนวคิดที่เป็นทฤษฎี และตัวแบบเกี่ยวกับการจูงใจ
 - (4) แนวคิดที่เป็นทฤษฎี และตัวแบบเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ประวัติความเป็นมาบริษัท ทู คอโปร์เรชั่น จำกัด (มหาชน)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

(1). แนวคิดที่เป็นทฤษฎี และตัวแบบเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2542 : 340) หมายถึง ข้อสมมติ (Assumptions) ค่านิยม (Values) ประเพณี (Traditions) และพฤติกรรม (Behaviors) ซึ่งกำหนดการกระทำของบุคคลภายในองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรหนึ่งได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อการจัดการในการวางแผนการจัดองค์กร การจัดบุคคลเข้าทำงาน และการควบคุม

แสดงวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติการในการจัดการ (Illustrations of organization culture and management practice) (Weirich and Koontz. 1993: 334)

สิ่งแวดล้อม A	สิ่งแวดล้อม B
การวางแผน (Planning)	
1. เป้าหมายกำหนดโดยลักษณะเผด็จการ	1. เป้าหมายกำหนดจากการมีส่วนร่วม
2. การตัดสินใจเป็นแบบรวมอำนาจ	2. การตัดสินใจเป็นแบบกระจายอำนาจ
การจัดการองค์กร (Organizing)	
1. อำนาจหน้าที่เป็นแบบรวมอำนาจ	1. อำนาจหน้าที่เป็นแบบกระจายอำนาจ
2. อำนาจหน้าที่กำหนดไว้อย่างแคบ	2. อำนาจหน้าที่กำหนดไว้อย่างแคบ

สิ่งแวดล้อม A	สิ่งแวดล้อม B
การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing)	
1. บุคคลได้รับการคัดเลือกโดยเกณฑ์ความเป็นมิตร 2. การฝึกอบรมมีการกำหนดอย่างเจาะจงแบบแคบๆ	1. บุคคลได้รับการคัดเลือกโดยเกณฑ์การทำงาน 2. การฝึกอบรมมีในหลายหน้าที่
การชักนำ (Leading)	
1. ผู้บริหารใช้ความเป็นผู้นำแบบบงการ 2. เส้นทาง การติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง	1. ทักษะบริหารเป็นผู้นำแบบมีส่วนร่วม 2. เส้นทาง การติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง จากระดับล่างสู่ระดับบน ในระดับเดียวกัน และเป็นเส้นทะแยงมุม (เส้นขนานหลายเส้น)
การควบคุม (Controlling)	
1. ผู้ที่เหนือกว่ามีการควบคุมอย่างเข้มข้น 2. มุ่งที่เกณฑ์การเงิน	1. แต่ละบุคคลมีการควบคุมตนเอง 2. มุ่งที่หลายเกณฑ์

จากตารางแสดงวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งแสดงทางเลือกของพนักงานส่วนใหญ่ที่พอใจการทำงานในองค์กร เช่น ในสิ่งแวดล้อม B ซึ่งมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การประเมินโดยถือเป็นการทำงานมากกว่าเกณฑ์ความเป็นมิตร ถ้าบุคคลใช้ช่องทางการสื่อสารจากทุกทิศทาง และบุคคลมีโอกาควบคุมตัวเองสูง ในการแสวงหาความเป็นเลิศของบริษัท (Insearch for excellent company) Thomas Peters และ Robert Waterman นักเขียนหนังสือการจัดการที่ขายดีที่สุดพบว่า มีลักษณะวัฒนธรรมที่มีความร่วมมือกันในองค์กรเหล่านี้

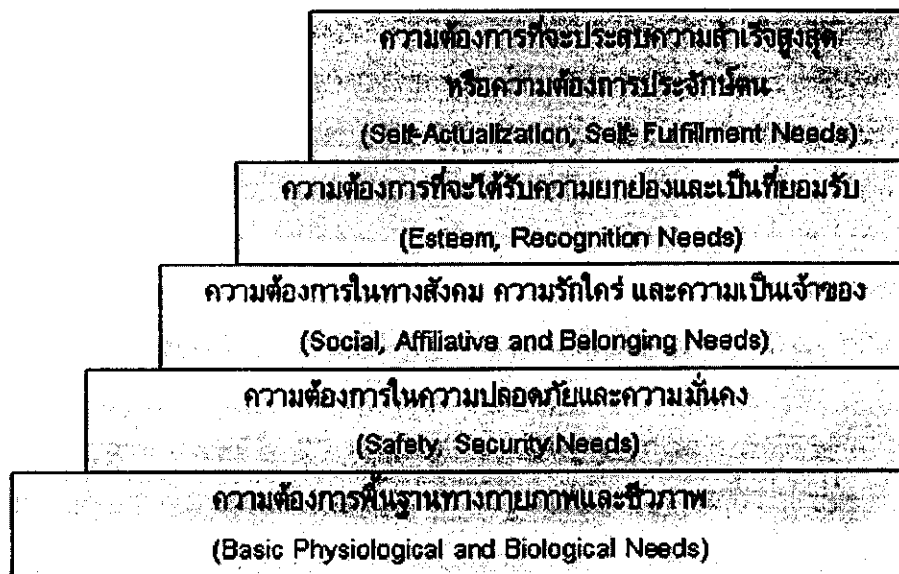
1. การกำหนด วัฒนธรรมองค์กร (Definite organization culture) วัฒนธรรม (Culture) เป็นรูปแบบของพฤติกรรม ซึ่งกำหนดความเชื่อถือค่านิยมของสมาชิกร่วมกัน วัฒนธรรมจะเกิดจากสิ่งที่บุคคลพูด ทำ และคิดภายในองค์กรหนึ่ง จะเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ ความเชื่อ และรูปแบบของพฤติกรรมในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าวัฒนธรรมองค์กรที่จะคงที่และไม่มีเปลี่ยนแปลง จะกำหนดบริษัทและกำหนดกฎเกณฑ์ที่บุคคลปฏิบัติ

2. อิทธิพลของผู้นำในวัฒนธรรมองค์กร (The influence of the leader on organization) ผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงได้สร้างบรรยากาศในองค์กรค่านิยมที่มีต่ออิทธิพลต่อทิศทางของธุรกิจโดยใช้คำว่า ค่านิยม

ค่านิยม (Value) เป็นความเชื่อที่ถาวรเกี่ยวกับสิ่งที่เหมาะสม และไม่ใช้สิ่งซึ่งแนะนำพฤติกรรมของพนักงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ค่านิยมอาจอยู่ในรูปของการกำหนดความคิดเห็น (Ideology) และเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในแต่ละวัน

ในหลายบริษัทที่ประสบความสำเร็จ ผู้นำจะเป็นผู้กำหนดค่านิยม เพราะถูกมองว่าเป็นโมเดลบทบาท (Roles model) โดยกำหนดมาตรฐานของการทำงาน การจูงใจพนักงาน และการที่ทำให้บริษัทเด่นและเป็นสัญลักษณ์สำหรับสิ่งแวดล้อมภายใน Edwin Land ผู้ค้นพบ Polaroid โดยสร้างสิ่งแวดล้อมองค์กรที่น่าพึงพอใจ เพื่อค้นหานวัตกรรม Jim Treybig ของ Tandem, Silicon Valley ใน San Francisco ได้ระบุว่าทุกคนเป็นมนุษย์ที่มีความสามารถ William Cooper ของบริษัท Procter & Gamber ได้สร้างสโลแกนว่า “ทำในสิ่งที่ถูกต้อง” (Do what is right) Theodore Vail of AT&T ซึ่งระบุถึงความต้องการของลูกค้า โดยมุ่งที่บริการผู้บริหารระดับสูง Woolard ของ Du Pont ได้กระตุ้นให้พนักงานยอมรับโปรแกรมของลูกค้า โดยกระตุ้นให้เยี่ยมลูกค้าในแต่ละเดือน เพื่อค้นหาถึงความต้องการและความคิดใหม่ๆ จากลูกค้า วัฒนธรรมองค์กรกำหนดโดยผู้นำองค์กร ซึ่งเป็นผลจากหน้าที่การจัดการ ซึ่งเกิดขึ้นด้วยวิธีการต่างๆ

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (สร้อยตระกูล ธรรมมานะ 2545 : 91) ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) นี้เป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับการจูงใจที่อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ได้เสนอไว้ อาจกล่าวได้ว่าสาระสำคัญของทฤษฎีก็คือ เน้นย้ำในเรื่องของความต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่มีสิ้นสุด และเป็นความต้องการที่เป็นกลุ่มเป็นชุดที่มีการจัดลำดับไว้เป็นหลั่นชั้น ความต้องการระดับชั้นที่ต่ำที่สุดคือ ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ (Basic Physiological and Biological Needs) และระดับสูงสุดก็คือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือความต้องการประจักษ์ตน (Self-Fulfillment หรือ Self-Actualization Needs) ความต้องการต่างๆ จัดตามลำดับชั้นต่ำไปสูงดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์

มาสโลว์ มีความเห็นว่าบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้มากที่สุดก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการขั้นเหนือขึ้นไปจนถึงขั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ความต้องการขั้นต้นๆ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการขั้นสูงจะเข้ามามีบทบาทต่อความรู้สึกอันมีสติของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นจุดสำคัญในความคิดของมาสโลว์ก็คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับสูงกว่าจะกลายเป็นแรงขับเคลื่อนหรือจูงใจแทนที่ อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไป

(2).แนวคิดที่เป็นทฤษฎี และตัวแบบเกี่ยวกับบุคลลิกภาพ

บุคลลิกภาพ (Personality) (รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 49) หมายถึงแบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งทางด้านสรีระ เน้นบุคลลิกภาพภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึง ลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล รวมทั้งรูปร่าง ทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกิริยา ท่าทาง การวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพ ความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เซ้าวัน ปัญญา ความจำ การลืม และรสนิยม เป็นต้น ปัจจัยที่กำหนด บุคลลิกภาพของบุคคล (Personal determinants) ได้แก่ พันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม

พันธุกรรม (Heredity) หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลาน โดยผ่านทางยีนส์ (Genes) ในโครโมโซม (Chromosome) ซึ่งได้แก่ ลักษณะทางด้านร่างกาย เช่น ความสูง สีผิว เพศ ชนิดของโลหิต เป็นต้น ลักษณะทางสติปัญญา และโรคบางชนิด เช่น โรคเบาหวาน ตาบอดสี เป็นต้น

สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง สภาพที่มีผลต่อบุคคลิกภาพ เช่น สิ่งแวดล้อมก่อนเกิด หลังเกิด การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา กลุ่มเพื่อน ทักษะคิด ค่านิยม วัฒนธรรม เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มีดังนี้

1. บุคลิกภาพเป็นผลรวมจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม
2. บุคลิกภาพต้องมีการสร้างเสริม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
3. บุคลิกภาพต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมมาเป็นระยะเวลานาน ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะสั้นๆ
4. บุคลิกภาพพื้นฐานของบุคคล จะถูกหล่อหลอมในช่วงอายุ แรกเกิด-6 ขวบ
5. บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ตายตัว
6. ไม่มีบุคคลคู่ใดที่จะมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ (No two individual are ever identical)
7. ไม่มีบุคลิกภาพของบุคคลคู่ใดที่สมบูรณ์พร้อมจนไม่มีทางปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้ (No two persons are born exactly alike)
8. บุคลิกภาพ หมายถึงถึง ลักษณะทางกายและจิตร่วมกัน และมีส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้ (Cognitive) อารมณ์ (Affective) อันจะเป็นรูปอารมณ์ติดกาย (Temperament) และการกระทำ (Cognitive) ซึ่งจะออกมาในลักษณะนิสัย (Character)
9. บุคลิกภาพ มีผลโดยตรงทั้งทางบวกและลบต่อองค์กร ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์กร
10. บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลทั้งส่วนตน ครอบครัว และหน่วยงาน

ประเภทบุคลิกภาพตามท้องถื่นคัดเลือก (Selected organization personality)

การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานด้วยการสัมภาษณ์จะมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

1. ร่างกาย (Physical) หมายถึง รูปร่าง หน้าตา สุขภาพ อนามัย น้ำหนัก ความสูง ทรงผม การเดิน การแต่งเนื้อแต่งตัว เป็นต้น
2. ความรู้ (Knowledge or attainments) หมายถึง ความรู้ทางวิชาสามัญ วิชาชีพ ความรู้พิเศษ ประสบการณ์ในการทำงาน

3. เซวณปัญญา (Intelligence) หมายถึง ความเฉลียวฉลาด ความรอบคอบ ไหวพริบ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

4. ความสนใจ (Interest) หมายถึง ความเอาใจใส่ ความสนใจของแต่ละคนว่ามีความสนใจในเรื่องราวต่างๆ มากน้อยเพียงไร เช่น การเมือง กีฬา งานอดิเรก วิชาการที่ตนร่ำเรียนมา เป็นต้น

5. นิสัยใจคอ (Habit or disposition) เป็นคนเอาการเอางาน หรือเหลวไหล ไม่สู้งาน โอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซื่อสัตย์ ขี้โมโห ขุนเจียว เยือกเย็น

ประเภทบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

5.1 บุคลิกภาพทางร่างกาย (Physical personality) เช่น รูปร่างใหญ่ รูปร่างเล็ก บอบบาง ขนาด น้ำหนัก รูปทรง หน้าตา ความสูง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงให้ทราบถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคล และยังมีผลทางจิตใจด้วย

5.2 บุคลิกภาพทางจิตใจ (Psychological personality) เช่น ความจำ การลืม จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ เป็นต้น เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง

5.3 บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality) หมายถึง ความสามารถในการทำงานอันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น แก่เหตุการณ์เฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน เช่น มีทักษะในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด ทักษะในภาษาต่างประเทศ กีฬา ศิลปะ เป็นต้น

5.4 บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical personality) หมายถึง ความประพฤติ ศีลธรรมจรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น

5.5 บุคลิกภาพทางสังคม (Social personality) คือ พฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่น จะเป็นรูปร่าง ท่าทาง กริยา ความประพฤติเช่น ชอบคบหาสมาคม ชอบเก็บตัว สงบเสงี่ยม ชอบเด่น ยอมรับในเหตุผลของผู้อื่น ยอมแพ้นทุกกรณี เป็นต้น

5.6 บุคลิกภาพทางใจและอารมณ์ (Mental and emotional personality) คือ ความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่างๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เฉยๆ กล้าหาญ ขลาดใจเย็น ใจร้อน เป็นต้น

5.7 บุคลิกภาพทางกำลังใจ (Morale personality) คือ ความสามารถที่ควบคุมบังคับพฤติกรรมต่างๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว ฉะเฉียว ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อุตหน ต่อต้านกับความลำบาก ความขาดแคลน การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่อหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดหมาย ขจัดอุปสรรค สงบเสงี่ยม ไม่รุกรานใคร คนที่มีกำลังใจดี สามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่มีกำลังใจจิตใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ ถ้ารู้สึกดีใจก็หัวเราะออกมาดังๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็ร้องไห้ แสดงความเศร้าโศก เป็นต้น

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ (Personality determinants) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล บุคลิกภาพจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด ดังนี้

1. ตัวกำหนดทางด้านสรีรวิทยา (ทางด้านร่างกายและจิตใจ) (Constitutional determinants) ซึ่งได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมแต่กำเนิด โดยผ่านทางยีนส์ในโครโมโซม ซึ่งได้แก่ ลักษณะความสูง ผิวกาย สติปัญญา เป็นต้น
2. ตัวกำหนดทางด้านการเป็นสมาชิกกลุ่ม (Group determinants) ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มโรงเรียน กลุ่มเพื่อน กลุ่มสังคม เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า กระบวนการเกลาหรืออบรมสั่งสอนของกลุ่มมีอิทธิพลต่อการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลในหลายระดับด้วยกัน กล่าวคือ เมื่อเด็กเข้าโรงเรียน ครู เพื่อน นักเรียน มีผลต่อการกำหนดบุคลิกภาพของเด็กในฐานะเป็นสมาชิกของโรงเรียน ของกลุ่มเพื่อน เมื่อเด็กเติบโตไปทำงาน ไปมีชีวิตร่วมในสังคม เด็กได้รับการขัดเกลาถ่ายทอดและพัฒนาบุคลิกภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และมีกลุ่มที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง คือ สื่อมวลชน ซึ่งมีมากมายหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ สิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันเป็นยุคของข่าวสารข้อมูล เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของบุคคลโดยไม่รู้ตัว
3. ตัวกำหนดบทบาท (Role determinants) บุคคลในสังคมต่างมีบทบาทหลายบทบาท เช่น บทบาทเป็นพ่อ แม่ ลูก น้อง สามี ภรรยา และยังมีบทบาทในสังคม เช่น นายกรัฐมนตรี ประธานมูลนิธิ วิทยากร ที่ปรึกษา การมีหลายบทบาทก็ทำให้ต้องมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบทบาทซึ่งเป็นที่มาของบุคลิกภาพ
4. ตัวกำหนดทางด้านสถานการณ์ หรือสภาวะแวดล้อม (Situational determinants) สถานการณ์บางสถานการณ์เป็นตัวสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคลเนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความกดดันและว้าวุ่นใจ
5. การยอมรับของกลุ่ม (Social determinants) คนที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปใครๆ ก็ต้องการ หรือ ชอบที่จะให้รวมอยู่ในกลุ่มเพราะทำให้เกิดความมั่นคงทางจิตใจ

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

1. ทฤษฎีตนเอง (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545 : 57) ทฤษฎีตนเองเป็นทฤษฎีที่พยายามรวบรวมผนึกส่วนต่างๆ ของโครงสร้างบุคลิกภาพให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อาจกล่าวได้ว่าแนวความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ก็คือประสบการณ์ภายในจิตใจ (inner experiences) ของบุคคลจะเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความเป็นอิสระในการกระทำหรือเลือกดำเนินการบางอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความสำเร็จในชีวิตของเขา

ในทัศนะของ คาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) จุดสำคัญจะอยู่ที่การสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งอาจทำให้เข้าใจได้โดยพิจารณาคำ 2 คำ คือ I (ฉัน - ใช้เมื่อเป็นประธานหรือผู้กระทำ) และ Me (ฉัน - ใช้เมื่อเป็นกรรมหรือผู้ถูกกระทำ) I นั้นเป็นตัวเองในฐานะเป็นของส่วนตัว (person self) ซึ่งเป็นเรื่องของบุคคลแต่ละคนที่เชื่อว่าเขาเป็นหรืออยากจะเป็น สิ่งนี้เป็นผลผสมผสานของกระบวนการจิตวิทยาหลายกระบวนการ คือ การรับรู้ (perception) การเรียนรู้ (learning) และการจูงใจ (motivation) ยังผลให้เกิดลักษณะรวมของบุคคลที่มีลักษณะพิเศษไม่เหมือนบุคคลอื่น ส่วนคำว่า Me นั้นใช้แทนตัวเองในทางสังคม (social self) ซึ่งเป็นวิถีทางที่บุคคลได้ปรากฏให้บุคคลอื่นเห็นหรือวิถีทางที่บุคคลนั้นคิดว่าเขาปรากฏให้บุคคลอื่นเห็น

2. ทฤษฎีทางสังคม (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545 : 57) สำหรับทฤษฎีทางสังคมนี้อาจถือเอาการกระทำตอบโต้ของบุคคลในสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งเน้นในเรื่องการเรียนรู้ นั้นเป็นพื้นฐานทางทฤษฎี การปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับความจำเป็นของสภาพแวดล้อมจะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของคนนั้น ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าการศึกษาวิเคราะห์ถึงสภาพการเรียนรู้ทางสังคมจะช่วยเสริมสร้างหรือไม่เสริมสร้างบุคลิกภาพที่แสดงออก ทั้งนี้เพื่อจะสอดคล้องกับตัวกระตุ้นที่มีสถานการณ์นั้นๆ ฉะนั้นการเข้าใจในกระบวนการเชื่อมโยงระหว่างสถานการณ์และพฤติกรรมก็จะเป็นการเข้าใจในเรื่องของบุคลิกภาพของบุคคลนั้นเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่าการเรียนรู้ทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล

3. ทฤษฎี Five Factors Model of Personality (วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2546 : 157) เป็นวิธีการประเมินหรือทดสอบบุคลิกภาพอีกวิธีหนึ่งที่ได้รับการสนใจ คือ Five – Factor Model หรือที่นิยมเรียกว่า “Big – Five Model” ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 5 มิติ (Dimension)

3.1 บุคลิกภาพเปิดเผย (Extraversion) เป็นความมากน้อยในความชอบสังคม (Sociable) ข่าวดู (Talkative) เอาะอะตึงตึง (Assertive) และกล้าที่จะแสดงออก

3.2 บุคลิกภาพประนีประนอม หรือ ออมชอม (Agreeableness) เป็นความมากน้อยในความมีนิสัยดี (Good Natured) ให้ความร่วมมือ (Cooperative) และน่าไว้วางใจ (Trusting) และความสามารถที่จะตกลงกันได้

3.3 บุคลิกภาพทางจิตสำนึกดี หรือมีสติรอบคอบ(Conscientiousness) เป็นความมากน้อยในความรับผิดชอบ (Responsible) พึ่งพาอาศัยได้ (Dependable) มีความอดทน (Persistent) และมุ่งมั่นในความสำเร็จ (Achievement Oriented)

3.4 บุคลิกภาพทางความมั่นคงในอารมณ์ (Emotional Stability) เป็นความมากน้อยของบุคลิกภาพที่สุขุม (Calm) กระตือรือร้น (Enthusiastic) มั่นคง (Secure) ลุกโล่ลุกลน (Nervous) กดดัน (Depressed)

3.5 บุคลิกภาพที่ยอมเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) เป็นความมากน้อยของบุคลิกภาพที่ช่างฝัน (Imaginative) มีอารมณ์ศิลปิน (Artistically Sensitive) มีสติปัญญา (Intellectual)

Big – Five Model มิใช่เพียงแค่ให้กรอบของบุคลิกภาพ การวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบนี้กับประสิทธิภาพการทำงาน ผู้บริหารจะได้ประโยชน์หากทราบบุคลิกภาพของพนักงาน จะได้มอบหมายงานให้ได้อย่างถูกต้อง เป็นประโยชน์กับองค์กรโดยรวม

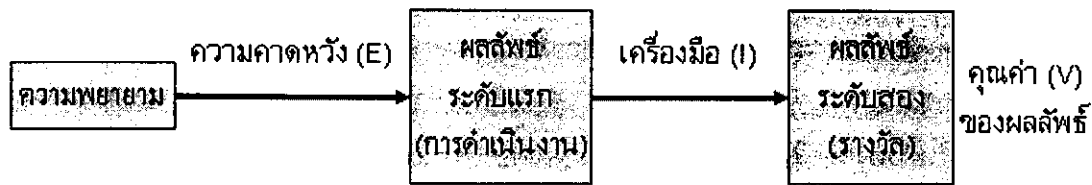
(3). แนวคิดที่เป็นทฤษฎี และตัวแบบเกี่ยวกับการจูงใจ

1. ทฤษฎีการจูงใจที่ว่าด้วยขบวนการ (Process Theories of Motivation)

ทฤษฎีว่าด้วยขบวนการจูงใจ (ดร.เทพพนม เมืองแมน และ ดร.สวิง สุวรรณ 2529 : 29) เป็นการค้นพบว่า สิ่งใดเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ในขบวนการของการจูงใจ ซึ่งในที่นี้เราจะพิจารณาถึงทฤษฎีการจูงใจของ Victor H. Vroom และของ Stacy J. Adams

Vroom's Expectancy Theory

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้คือ ความคิดที่ว่า คนเราทุกๆ คนมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากผลของการกระทำที่เขาได้ทำขึ้นมากไปยิ่งกว่านั้น คนทุกๆ คนต่างก็มีความชอบในผลสัมพัทธ์ชนิดต่างๆ แตกต่างกันไป ซึ่งหมายความว่ามนุษย์เราได้รับการพิจารณาว่ามีความคิด มีการหาเหตุผล และมีการคาดการณ์เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ในอนาคต และผลที่ตามมาจากสิ่งต่างๆ ดังกล่าวก็คือ บุคคลเหล่านี้ก็อาจจะเลือกวิธีการดำเนินการเพียงอย่างเดียวที่เขาคิดว่าดีที่สุด จากทางเลือกหรือจากวิธีการดำเนินการต่างๆ ที่มีอยู่ Vroom ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจในการทำงานที่มีความสำคัญทำให้เกิดความเข้าใจในขบวนการของการจูงใจ ตัวแปรพื้นฐานในขบวนการนี้ได้แก่ ความคาดหวัง (Expectancies) ผลลัพธ์ (Outcomes) เครื่องมือ (Instrumentalities) คุณค่า (Valences) และการเลือก (Choice)



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรพื้นฐานในทฤษฎีการจูงใจ

- ความคาดหวัง (Expectancy)

ความพยายามที่บุคคลคนหนึ่งใช้ไปเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ในระดับที่หนึ่งมานั้น จะถูกกำหนดโดยอิทธิพลของความคาดหวังของบุคคลที่มีผลสัมฤทธิ์ที่จะเกิดขึ้น ถ้าหากเห็นว่าโอกาสของการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดังกล่าวมีโอกาสสำเร็จน้อย หรือไม่อยู่เลย ความมานะพยายามก็จะมีน้อยหรือไม่มีเลยแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากว่าโอกาสที่การกระทำเพื่อให้ถึงจุดหมาย เป้าหมายนั้นสูง คนนั้นอาจจะทุ่มเทให้งานนั้นอย่างสุดตัว ความคาดหวังนั้นมีผู้อธิบายว่าหมายความว่าความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นหรือโอกาสของความเป็นไปได้ที่การกระทำเฉพาะอย่างหรือความพยายามเฉพาะอย่างนั้น จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์เฉพาะอย่างตามมา ภายหลัง ดังนั้น ความคาดหวังก็คือ ความสัมพันธ์ของความพยายามที่มีต่อการดำเนินงาน ระดับมากน้อยของความเชื่อหรือความคาดหวัง อาจจะแปรไประหว่างศูนย์ (0) หรือไม่มีความเชื่ออยู่เลย จนถึง 1 หรือการมีความเชื่อมั่นอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์ ไม่ใช่ความเป็นจริง

- เครื่องมือ (Instrumentalities)

การได้รับผลสัมฤทธิ์ระดับแรก หรือเป้าหมายจากการดำเนินงาน อาจจะไม่มี ความหมายแต่อย่างใดต่อบุคคลนั้น แต่สิ่งที่จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการที่จะทำให้ได้รับ ผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการในระดับที่สองได้ (คือรางวัล) ดังเช่น การได้รับผลผลิต การทำให้เกิดผลผลิต หรือผลสัมฤทธิ์ในขั้นแรก อาจจะเป็นเครื่องมือในการได้รับจ้าง ความมั่นคง การได้รับการยอมรับ และอื่นๆ ความเป็นเครื่องมือก็คือ ระดับของความเชื่อว่าผลสัมฤทธิ์ระดับแรก (ของการทำงาน) จะเป็นทางนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในระดับที่สอง (คือรางวัล) บางอย่างได้ ความเป็นเครื่องมือคือ ความเกี่ยวเนื่องของการทำงานที่มีผลสัมฤทธิ์นั่นเอง และค่าของความเป็นเครื่องมือจะแปรค่าอยู่ระหว่าง -1 กับ +1

- คุณค่า (Valences)

ในขั้นสุดท้าย ผลสัมฤทธิ์ในระดับที่สองก็คือ ระดับของความสำคัญระดับต่างๆ หรือคุณค่าที่มีต่อบุคคลคนนั้นนั่นเอง คุณค่าก็คือ อำนาจของความชอบของบุคคลที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ ซึ่งอาจซึ่งอาจจะมีความไปในด้านบวกหรือลบก็ได้ คุณค่าจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 0 หรือไม่มี

ความสำคัญในด้านคุณค่าเลยถึง +1 หรือเป็นคุณค่าที่มีความสำคัญมาก ดังตัวอย่างเช่น การเพิ่มผลผลิต หรือการให้บริการอาจจะทำให้บุคคลได้รับการถูกประณามไม่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ในเมื่อความยอมรับของกลุ่มอยู่ที่การไม่เพิ่มผลผลิต

2. แบบจำลองการจูงใจของ Layman W. Porter and Edward E. Lawler

จากการรับรู้ดั้งเดิมในแง่ของความพอใจในงาน (Job satisfaction) ว่าหมายถึง ความรู้สึกทั้งหมดของบุคคลที่มีต่องานของเขา และจากการศึกษาที่เรียกว่า Hawthorne studies ในปี 1930 ได้ให้แง่คิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพอใจนำไปสู่การปฏิบัติหรือทำงาน (Satisfaction leads to performance) การศึกษาอันแรกที่ได้ด้านแนวความคิดนี้ ซึ่งพิมพ์ใน Psychological Bulletin ในปี 1955 กล่าวรายงานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของบุคคลๆ หนึ่ง และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

Porter และ Lawler ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจงานกับการปฏิบัติงานเกิดขึ้นได้จากสาเหตุที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจงานจะมีผลสืบเนื่องมาจาก การเลือกสรรรางวัลหรือชนิดของรางวัลที่คนผู้นั้นจะได้รับจากงานที่เขากระทำอยู่ และระดับของการปฏิบัติงานจะมีผลเนื่องมาจากการได้รับรางวัลนั้น คนเราจะมี ความพอใจในงานอยู่ที่ยานนั้นได้เห็นสิ่งที่เขาปรารถนาอยากจะได้ และบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่อย่างมีประสิทธิภาพในเมื่อการทำงานอันนั้นทำให้เขาได้ในสิ่งที่เขาต้องการ

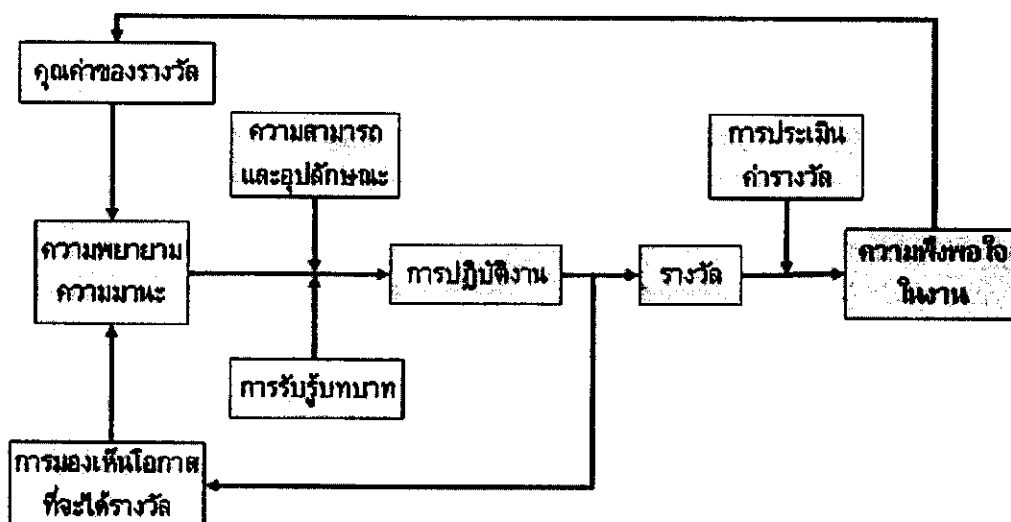
ข้อสังเกตนี้ได้รับการสนับสนุนมากจากนักวิจัยที่วิจัยงาน ในแขนงความพึงพอใจในงานที่ชี้ให้เห็นว่าไม่มีความสัมพันธ์ที่ตายตัวแน่นอนระหว่างความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน ภาวะที่บอกหรือชี้ให้เห็นว่าแตกต่างกันคือ การมีความเป็นไปได้ที่ว่ามี ความพอใจสูง และการปฏิบัติงานสูงด้วย หรือมีความพอใจสูงและการปฏิบัติงานต่ำ โดยนัยกลับกัน อาจจะมีภาวะความพอใจต่ำและการปฏิบัติงานต่ำด้วย หรือความพอใจต่ำและการปฏิบัติงานสูงได้ อย่างไรก็ตาม การศึกษาทั้งหมดที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ได้พบว่า วิธีการวัดพฤติกรรมเกี่ยวกับงานอีกอันหนึ่งคือ การออกจากงาน การขาดงาน ล้วนแต่มีความเกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจด้วย นั่นคือ ความพอใจสูงมีส่วนเกี่ยวพันทางด้านบวก กับการออกจากงานและการขาดงานของคนงาน กล่าวคือ หากมีความพึงพอใจในงานสูง คนจะออกจากงานน้อย และขาดงานน้อยนั่นเอง

จากนี้จึงเป็นการฉลาดที่จะคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานว่า เป็นเสมือนผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานสูง (High performance) มากกว่า การถือว่าเป็นสาเหตุของการปฏิบัติงานที่ดีหรือเลว เนื่องจากว่าความพึงพอใจเป็นผลอันหนึ่งของการที่ได้รับสิ่งที่ต้องการ ด้วยงานเอง อาจจะเป็นแหล่งของความพึงพอใจที่แทนแหล่งความพึงพอใจอันอื่นๆ ได้ ซึ่งได้แบบจำลองการจูงใจของ Porter และ Lawler ที่แสดงให้เห็นภาพถึงแนวความคิดดังกล่าว

ข้อที่ควรคำนึง คือ องค์ประกอบในรูปสี่เหลี่ยมสองรูปทางซ้ายมือสุดของแบบจำลอง ก็คือ เงื่อนไขที่ Vroom ได้กล่าวไว้ คือ ความดึงดูดใจของผลลัพธ์กับความเป็นไปได้ที่การกระทำ

หรือสิ่งที่กระทำจะนำไปสู่ความสำเร็จเพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลที่ต้องการ ทั้งสองสิ่งนี้จะเป็นตัวกำหนดความมากน้อยระดับของการกระทำ และการกระทำนี้จะถูกกำกับโดยความสามารถและหมายรวมถึงชนิดของการกระทำที่งานนั้นต้องการด้วย องค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นเครื่องชักนำและมีผลต่อการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานนี้โดยมุกกลับสามารถที่จะเป็นเครื่องชักนำสู่การได้รับรางวัลชนิดที่เรียกว่า รางวัลภายนอกและรางวัลภายใน (intrinsic reward and extrinsic reward) ได้

รางวัลภายในเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตัวเรานั้นเองที่เราเป็นผู้ให้แก่ตัวของเราเอง อาทิ ความรู้สึกต่อความสำเร็จเกิดขึ้นเมื่อเราสามารถเอาชนะต่อความยุ่งยากต่างๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จ ทำให้เรามีความภูมิใจ มีความมั่นใจ มีความสุข ส่วนรางวัลอื่นๆ นั่นก็คือ รางวัลจากภายนอก ซึ่งเป็นรางวัลที่คนอื่นจัดหาให้มากกว่าที่ตนเองจะให้แก่ตัวเอง ดังเช่นการที่ผู้เป็นผู้บริหารให้เลื่อนตำแหน่งหรือให้รางวัลโบนัสพิเศษ เป็นต้น



ภาพประกอบ 3 แสดงความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ

ตามแบบจำลอง Porter & Lawler

ความแตกต่างในแบบจำลองอันนี้ในแง่การจูงใจ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีอื่นๆ ที่กล่าวมาแล้วจะสังเกตเห็นได้ชัดเจนมากคือ ประการแรก ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญก็คือ การปฏิบัติหรือการทำงานจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ และแบบจำลองนี้ส่วนมากจะสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ที่ว่า ความพึงพอใจต้องมาจากตัวของงานนั่นเอง

แต่อย่างไรก็ตาม ในแบบจำลองของ Porter และ Lawler รางวัลจากภายนอก อาทิ ค่าจ้างก็สามารถจะนำไปสู่ความพอใจได้ในขณะที่ Herzberg จะกล่าวว่าค่าจ้างหรือเงินเดือนนั้นจะเป็นเครื่องป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจขึ้นเท่านั้น

การที่จะเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้เป็นลูกจ้างนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดขึ้นได้และปฏิบัติได้ แต่ไม่เสมอไป โดยปกติแล้วความเข้มในแง่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการเพิ่มผลผลิตสามารถจะทำให้มีมากขึ้นได้ และสามารถจะทำได้จากขั้นตอนต่อไปนี้

1. ตรวจสอบทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานว่าต้องการอะไรในการทำงาน
2. ตรวจสอบความเข้มของความคาดหวังในแง่การกระทำกับรางวัลที่ได้รับ
3. วางรูปแบบของงานใหม่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ สิ่งนี้จะทำให้เกิดความพึงพอใจภายในจิตใจขึ้นได้
4. วางรูปแบบของความคาดหวังในด้านการกระทำกับรางวัล เพื่อที่คนงานจะได้เกิดการรับรู้ถึงความน่าจะเป็นไปได้สูงว่า การเพิ่มงานหรือการทำงานจะนำไปสู่การได้รางวัลที่เขาต้องการ

(4). แนวคิดที่เป็นทฤษฎี และตัวแบบเกี่ยวความพึงพอใจ

1 แนวคิดของกิลเมอร์

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 280) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

- 1.1 ความปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรม
- 1.2 โอกาสก้าวหน้าในงาน ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และการมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ
- 1.3 ความพอใจในการจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำและความพึงพอใจในการจัดการ
- 1.4 ค่าจ้าง ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้นๆ
- 1.5 ลักษณะงานที่ทำ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความถนัด
- 1.6 การบังคับบัญชา มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
- 1.7 ลักษณะทางสังคม หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้ อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
- 1.8 การคมนาคมและการสื่อสารมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน มากน้อยต่างกันได้
- 1.9 สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ฮ่องกงน้ำ และชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานมากน้อยต่างกันได้

1.10 สิ่งตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล และที่อยู่อาศัยก็มีส่วนให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

2. แนวความคิดของคูเปอร์

คูเปอร์ (กิตติมา ปรีดีติลล. 2529 : 323 – 324 ; อ้างอิงจาก Cooper. 1958) ถือว่าความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการเหล่านั้นได้แก่

- 2.1 การได้ทำงานที่เขาสนใจ
- 2.2 การมีอุปกรณ์ดีสำหรับการทำงาน
- 2.3 การมีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
- 2.4 การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 2.5 สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
- 2.6 ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ
- 2.7 การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครอง

โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

3. แนวความคิดของบาร์นาร์ด

บาร์นาร์ด (Barnard. 1966 : 142) กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้แก่

- 3.1 สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินและสิ่งของ
- 3.2 โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น การได้รับเกียรติ การได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว โอกาสที่จะได้ตำแหน่งที่มีอำนาจมากกว่าเดิม เป็นต้น
- 3.3 สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน และวัตถุสิ่งของต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร โดยให้อยู่ในสภาพที่เป็นที่พอใจของทุกคน
- 3.4 ความดึงดูดใจทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
- 3.5 การปรับสภาพการทำงาน เป็นการปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัยและตรงกับเจตคติของบุคลากร
- 3.6 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานได้อย่างกว้างขวางจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญของหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

3.7 สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคคลากร ถ้าหน่วยงานใดที่บุคคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

4. แนวความคิดของสก็อตต์

สก็อตต์ (Scott. 1970 : 124) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยเน้นเป้าหมายให้ได้ผล กล่าวคือ จะต้องพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

4.1 งานที่ต้องมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัวบุคคล งานจึงจะมีความหมายสำหรับผู้รับ

4.2 งานนั้นจะต้องวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

4.3 เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

4.3.1 ผู้ทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย

4.3.2 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำงานทราบโดยตรง

4.3.3 งานนั้นเป็นงานที่พึงปรารถนา

4.3.4 งานนั้นมีลักษณะท้าทาย

4.3.5 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

5. ความคิดของอีแวนส์

อีแวนส์ (Evans. 1971 : 31 - 38) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยเน้นถึงความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเช่นเดียวกับสก็อตต์ เขาได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานเรียกว่าแบบวิถีเป้าหมาย (Path Goal Model) ซึ่งสรุปได้ดังนี้

5.1 แรงจูงใจในการทำงานใดๆ นั้นขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และแนวทางในการดำเนินงานโดยจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้จึงจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

5.2 แม้ว่าจะมีแรงจูงใจในการทำงาน แต่ถ้ามีตัวถ่วงในการทำงาน เช่น ขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน ขาดอิสรภาพ ก็จะทำให้กิจกรรมนั้นหยุดชะงักได้ ถ้าไม่มีตัวถ่วงแต่ไม่มีแรงจูงใจ กิจกรรมนั้นก็ดำเนินไปด้วยดีไม่ได้ การกระทำก็อาจจะกระทำเป็นช่วงๆ หรือไม่มีความสม่ำเสมอ

5.3 ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้จะเกิดเพราะมีความสม่ำเสมอในการทำงานประกอบกับมีแนวทางในการดำเนินตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้งสองประการถ้าขาดประการหนึ่งประการใด ความสำเร็จจะลดน้อยลง

6. แนวความคิดของเฮิร์ชเบอร์ก

อารี เพชรผุด (2530 : 24 – 25) ได้อธิบายถึงแนวความคิดของเฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg) ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานนั้น มีอยู่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ปัจจัยทั้งสองจะช่วยสนับสนุนให้คนทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน มีดังนี้

6.1 ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. ความสัมฤทธิ์ผล
2. การยอมรับจากคนอื่น
3. ลักษณะของงาน
4. ความก้าวหน้า
5. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า
6. ความรับผิดชอบ

6.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. เทคนิคและวิธีการให้คำปรึกษา
3. ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับหัวหน้า
4. ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง
6. เงินเดือน
7. ความปลอดภัยจากการทำงาน
8. ชีวิตส่วนตัวของแต่ละคนที่ไม่มีการก้าวก่าย
9. สภาพการทำงาน
10. สถานภาพในการทำงาน

ถ้าหากพิจารณาถึงแนวความคิดของเฮิร์ชเบอร์กแล้วจะเห็นว่าปัจจัยทั้ง 2 ดังกล่าวแล้วก็คือ ความต้องการของมนุษย์นั่นเอง เมื่อพิจารณาแล้วปัจจัยค้ำจุนเป็นความต้องการที่เปรียบเทียบได้กับความต้องการในระดับต้นๆ ตามแนวคิดของมาสโลว์ ส่วนปัจจัยกระตุ้นเป็นความต้องการที่เปรียบเทียบได้กับความต้องการระดับสูงขึ้นตามแนวคิดของมาสโลว์

2. ประวัติความเป็นบริษัท ทู คอเปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน)

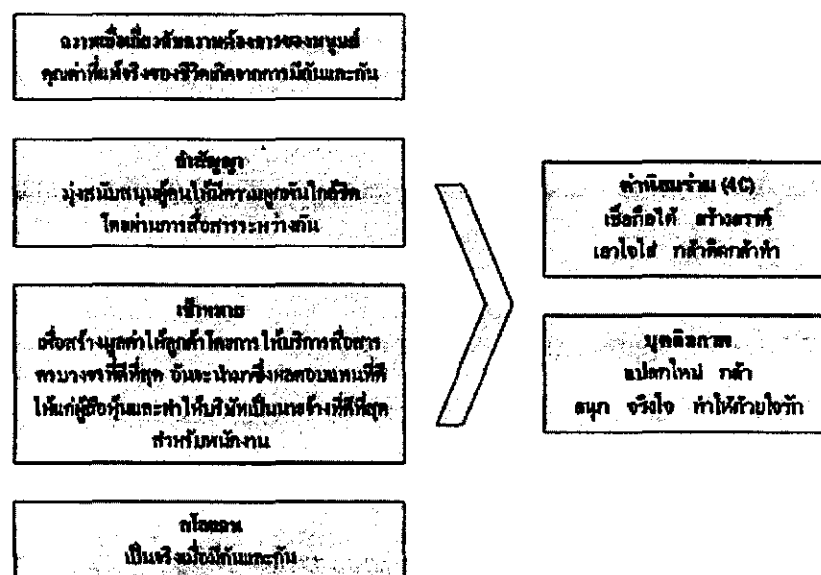
บริษัท เทเลคอมเอเชียทู คอเปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น บริษัท ทู คอเปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2547 ซึ่งปัจจุบัน บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมรายใหญ่ ด้วยโทรศัพท์บ้าน เคเบิลทีวี และบริการมัลติมีเดีย จากเครือข่ายระบบโทรศัพท์บ้านในเขตนครหลวง อันเป็นการให้บริการแก่ศูนย์กลางธุรกิจของประเทศ โดยทู ได้วางตำแหน่งของตนเอง ไว้ในฐานะผู้ให้บริการโทรศัพท์บ้านรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และกำลังวางแผนขยายบริการออกไปสู่พื้นที่อื่น ๆ ปัจจุบันทู ยังเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่ที่สุดในด้านเครือข่ายมัลติมีเดียและเคเบิลทีวี โดยในเดือน พฤศจิกายน ปี 2542 ได้เปิดให้บริการโทรศัพท์ไร้สาย ซึ่งเป็นโทรศัพท์สื่อสารส่วนบุคคล (PCT) ขึ้นอีกด้วย

ทู ก่อตั้งขึ้นในเดือนพฤศจิกายน 2533 โดยกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะเปิดโอกาสด้านสื่อสารโทรคมนาคม สู่ประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ ในเดือนสิงหาคม 2534 ทู ได้รับสัมปทานอย่างเป็นทางการจากองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ให้เป็นผู้ดำเนินการลงทุนเพื่อวางแผนก่อสร้าง ติดตั้งและเชื่อมต่อโทรศัพท์ 2 ล้านเลขหมายทั่วเขตพื้นที่นครหลวง รวมถึงซ่อมบำรุงและรักษาเป็นระยะเวลา 25 ปี ในเดือนกันยายน 2538 ทู ได้รับอนุญาตให้ติดตั้งและดำเนินการโทรศัพท์อีก 600,000 เลขหมายครอบคลุมเขตพื้นที่เดียวกัน ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จอย่างสมบูรณ์ และโอนเครือข่ายโทรศัพท์ 2.6 ล้านเลขหมายให้แก่ ทศท. ภายในวันที่ 30 กันยายน 2539 ตามเป้าหมายนอกจากสัมปทานจากองค์กรโทรศัพท์ในเบื้องต้นแล้วนั้น ทู ยังได้รับความไว้วางใจให้ดำเนินการด้านบริการเสริมพิเศษต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์บ้านรวมทั้งบริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการเครือข่ายข้อมูล ดิจิตอลความเร็วสูง (DDN) และบริการเสริมด้านการควบคุมโปรแกรมเก็บข้อมูล อาทิ บริการรับสายเรียกซ้อน บริการโอนเลขหมาย และบริการสนทนา 3 สาย เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้น ทู ยังให้บริการโทรศัพท์สื่อสารส่วนบุคคล (PCT) ซึ่งเป็นบริการสื่อสารไร้สายที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้โทรศัพท์เลขหมายเดียวกับโทรศัพท์บ้าน แม้ในขณะที่อยู่นอกสถานที่ เช่นนอกบ้านหรือที่ทำงานของตนได้ ทู ยังวางเป้าหมายสู่ความเป็นผู้นำในการให้บริการที่ครบวงจรด้านโทรคมนาคม ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยลงทุนในโครงการต่าง ๆ ด้านสื่อสารโทรคมนาคม ภายใน และระหว่างประเทศ ผ่านบริษัท เทเลคอม โฮลดิ้งส์ จำกัด (Telecom Holdings Co., Ltd.) ซึ่งเป็นฝ่ายดูแลการลงทุนของทู สองโครงการใหญ่อันเป็นการขยายบริการจากโทรศัพท์บ้าน ได้แก่ การเป็นผู้ให้บริการเคเบิลทีวีรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ในนามของยูบีซี [ก่อตั้งขึ้นจากการควบรวมกิจการระหว่าง บริษัท ยูทีวี เคเบิล เน็ตเวิร์ค จำกัด (มหาชน) (UTV Cable Network Public Company Limited) และบริษัทคู่แข่ง รวมทั้งการให้บริการด้านเครือข่าย

มัลติมีเดียรายใหญ่ที่สุดของไทย ในนามของ บริษัท เอเชีย มัลติมีเดียจำกัด (Asia Multimedia Co.,Ltd.)

ทรู ยังคงให้ความสำคัญกับกิจการสื่อสารโทรคมนาคมในต่างประเทศ นั่นคือ โครงการโครงข่ายเส้นใยแก้วนำแสงรอบโลก (แฟลก) อันเป็นระบบเส้นใยแก้วนำแสงใต้น้ำที่ยาวที่สุด ซึ่งเชื่อมโยงยุโรป ตะวันออกกลาง และเอเชีย

ทรู เข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2536 (ด้วยสัญลักษณ์ย่อ TA) และมีหุ้นลอยรวมมูลค่าทั้งหมด 2,223 ล้านบาท (ทุนจดทะเบียนของบริษัทในปัจจุบันรวม 29,250 ล้านบาท หรือ 2,925 ล้านหุ้น ที่มูลค่าตามเกณฑ์ 10 บาทต่อหุ้น) ส่วนหุ้นสินทรัพย์ทั่วโลกของทรู (จีดีเอส) อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ลักเซมเบิร์ก โดยปัจจุบันหุ้นของทรูอยู่ในอันดับหนึ่งในสิบด้านมูลค่าการตลาด และเป็นหนึ่งในหุ้นที่มีการซื้อขายมากที่สุดในตลาดหลักทรัพย์ไทย



ภาพประกอบ 4 แสดงการวางรากฐานสู่ความเป็นผู้นำทางด้านสื่อสารของ
บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

จะเห็นได้ว่า บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง และเป็นบริษัทยักษ์ใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศ การที่จะให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จได้นั้นก็จะต้องอาศัยปัจจัยหลายชนิด ซึ่งรวมถึงความร่วมมือ ร่วมใจในการที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพสูงสุดของพนักงาน โดยการที่จะสามารถทำได้ดังนั้นก็เกิดจากแรงผลักดันอีกหลายด้าน เช่น นโยบายองค์กร ตัวพนักงานเอง การรับรู้ของพนักงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และทำให้ปฏิบัติงานให้บริษัทอย่างเต็มความสามารถ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. กิตติมา ปรีดีติลล (2529 : 322 – 323) ได้อธิบายถึงแนวคิด

แม้ว่ามนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการพื้นฐาน แต่ความต้องการของมนุษย์แต่ละคนย่อมแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะได้รับความพึงพอใจของตน จากการสำรวจและวิจัยคนที่ทำงานในอาชีพต่างๆ พบว่า บุคคลเหล่านั้นจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ดังนี้

1.1 คนงานที่ไม่มีฝีมือมักจะพอใจที่จะทำงานประเภทที่มีโอกาสเป็นของตัวเองบ้าง เพราะโอกาสที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งมียาก จะเน้นความพอใจในด้านหลักประกันในการทำงานและสภาพการทำงาน

1.2 คนงานที่มีฝีมือจะพอใจในชนิดของงานที่ทำ

1.3 เสมียนพนักงานพอใจและต้องการจะเป็นเจ้าของตัวเองและพอใจประเภทของงานที่ทำ

1.4 คนงานที่ทำงานด้านบริการมีความพึงพอใจในการที่ได้เข้าสังคม มีโอกาสที่ได้สังสรรค์กับคนจำนวนมากๆ ทำงานแล้วมีความสุข เพลิดเพลิน

1.5 นักบัญชีเป็นผู้มีโอกาสน้อยที่จะเป็นผู้ริเริ่มคิดสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาได้ ในการทำงานเขาจึงมีความพึงพอใจในการที่ได้ความก้าวหน้าจากการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าต้องการอย่างอื่น

1.6 วิศวกรเป็นผู้ที่คิดค้นสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาได้ ความพึงพอใจในงานก็คือการหวังจะประสบความสำเร็จในการทำงานใหม่

1.7 ผู้จัดการจะพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้หรือเงินเดือนเป็นสำคัญ

1.8 ผู้บริหารทุกระดับ ต้องการหรือพึงพอใจในด้านหลักประกันในการทำงาน

2. ปภาวดี ดุลยจินดา (2531 : 542 – 543) ได้สรุปถึงผลที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจในงานดังนี้

2.1 อัตราการเข้าออกงาน ความพึงพอใจในงานช่วยลดอัตราการเข้าออกงานให้แก่องค์กรได้ ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าออกงานกับความพึงพอใจในงานเป็นความสัมพันธ์ทางลบ ฉะนั้นยิ่งคนทำงานมีความพึงพอใจมากขึ้นเท่าใด อัตราการเข้าออกงานก็จะลดน้อยลงเท่านั้น นอกจากนี้ความพึงพอใจยังสามารถทำนายอัตราการเข้าออกงานของคนทำงานได้ด้วย

2.2 การขาดงาน การศึกษาหลายฉบับแสดงให้เห็นว่าการขาดงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางลบ คนงานที่มีความพึงพอใจในงานมากก็จะยิ่งขาดงานน้อย อย่างไรก็ตามองค์กรจะต้องพึงระวังด้วยว่าในบางกรณีตัวเลขการขาดงานก็ไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงความไม่พอใจในงานเพราะคนทำงานอาจขาดงานเนื่องจากความจำเป็นทางสุขภาพ

หรือครอบครัว ฉะนั้นลักษณะการขาดงานที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจึงเป็นการขาดงานเฉพาะที่ไม่มีเหตุผลสมควรเท่านั้น

2.3 สุขภาพของคนทำงาน ความไม่พอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายไม่สมบูรณ์แข็งแรงในลำดับถัดมา ความเครียด ความกังวล นำมาซึ่งความเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจและโรคกระเพาะอาหาร ความเครียด ความกังวลเหล่านี้เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายประการ เช่น

2.3.1 ความไม่แน่ใจในบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง

2.3.2 การรับผิดชอบงานมากเกินไปจะทำให้เสร็จได้ภายในกำหนดเวลา

2.3.3 การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อน

ร่วมงาน

2.3.4 การที่ต้องรับผิดชอบงานที่เกินขีดความสามารถ

2.3.5 การไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่องานที่

รับผิดชอบ

ผลทั้งสามประการนี้เป็นพฤติกรรมถดถอยของคนทำงานเมื่อมีความพอใจในงานต่ำ ซึ่งพฤติกรรมถดถอยนี้มีผลต่อองค์กร การขาดงานทำให้การทำงานปกติเสียไป ทำให้เกิดความล่าช้าและทำให้องค์กรต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่คนงาน การเข้าออกงานก็ทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก และทำให้องค์กรต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและอบรมคนงานที่เข้าใหม่ นอกจากนี้คนทำงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำยังอาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย พฤติกรรมนี้อาจแสดงออกในรูปการจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์กร แก่หน่วยงานอื่น การนัดหยุดงาน การเฉื่อยงาน พฤติกรรมก้าวร้าวเหล่านี้อาจสืบเนื่องเชื่อมโยงไปถึงบุคคลกลุ่มอื่นๆ ที่ใกล้ชิดกับคนทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงานหรือครอบครัว ซึ่งอาจนำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้งระหว่างกันได้ พฤติกรรมก้าวร้าวนี้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ลดการร่วมมือประสานงานและโอกาสการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้หากอัตราค่าจ้างที่คนงานได้รับในขณะนั้นไม่เพียงพอด้วยแล้วก็อาจเกิดการลักขโมยได้ด้วย

3. กรมอาชีวศึกษา (2534 : 65 - 66) ได้กล่าวถึงวิธีการและกิจกรรมหลายประการที่ใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

3.1 ความมั่นคงปลอดภัยและความสะดวกสบาย บุคคลทุกคนในองค์กรต้องการมาตรฐานการครองชีพที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัย มีความสะดวกสบายพอสมควร ต้องการปัจจัยสี่ ไม่ต้องวิตกกังวลในเรื่องการเงิน การมีสภาพการเป็นพนักงานถาวร การให้ค่ารักษาพยาบาลเมื่อยามเจ็บป่วยและการมีการประกันสุขภาพ สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้ผู้ทำงานไม่ต้องดิ้นรน ทำงานด้วยความสุข และมีความพอใจในงาน

3.2 สภาพการทำงานที่น่าชื่นชมยินดี คุณภาพของสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น มีการจัดบริเวณร่มรื่น เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ทันสมัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ช่วยให้บรรยากาศในการทำงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งเป็นผลทำให้ผู้ทำงานเกิดการผ่อนคลายมีกำลังใจและความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

3.3 ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกิจการเขาจะผลิตสิ่งของอย่างดีมีความระมัดระวังเหมือนกับสิ่งนั้นเป็นของของตัวเอง องค์กรควรสร้างให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มด้วยหลายๆ วิธี เช่น การให้โอกาสมีส่วนร่วมในกิจกรรม การให้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการวางแผนร่วมกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเสริมสร้างความรับผิดชอบและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการตลอดจนความเป็นกันเองในกลุ่มให้มากยิ่งขึ้น

3.4 การปฏิบัติต่อกันอย่างเที่ยงธรรม ถ้าผู้บังคับบัญชามีการเล่นพรรคเล่นพวก หรือมีการจ่ายค่าตอบแทน มีการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน มีการแจกงานต่างๆ ที่เลื่อมล้ำกัน จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจ มีการแบ่งแยกตัวเองออกจากกลุ่ม ไม่ยอมทำงานกับกลุ่ม เป็นการสร้างความรู้ในแง่ที่ขาดความเที่ยงธรรม

3.5 ความรู้สึกสำเร็จผล พนักงานทุกคนต้องการให้งานของตนสัมฤทธิ์ผล ต้องการรู้ว่าเขามีความสามารถและได้ช่วยเหลือองค์กรอย่างแท้จริง ทำให้งานส่วนรวมเจริญก้าวหน้า ความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้เขาเกิดความพอใจในงาน ความรู้สึกดังกล่าวได้แก่ ความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่ทำงานประสบผลสำเร็จ ความรู้สึกว่าเขากำลังช่วยเหลือชุมชนหรือสังคมด้วยงานที่ทำ และความรู้สึกว่าเขากำลังเจริญรุ่งเรือง จากความรู้สึกประสบผลสำเร็จนี้พนักงานควรจะได้รับ การส่งเสริมเลื่อนฐานะในตำแหน่งหน้าที่การงานด้วยระบบการพิจารณาผลงาน (Merit System)

3.6 ความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ ทุกคนย่อมปรารถนาได้รับการยอมรับหรือตระหนักคุณค่าว่ามีความสำคัญ ต้องการยอมรับว่างานของเขาได้ผลดี ต้องการคำชมเชย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เขาเกิดความพอใจในงานการให้ความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญนั้นอาจกระทำได้หลายอย่าง เช่น รับฟังความคิดเห็นหรือการขอคำปรึกษาหารือ การให้เกียรติยกย่องผลงานดีเด่น เป็นต้น

3.7 การมีส่วนร่วมในการวางนโยบาย การกำหนดนโยบายร่วมกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกพอใจในงานมากยิ่งขึ้น เพราะแสดงถึงความ เป็นประชาธิปไตยที่ผู้ใหญ่ฟังเสียงผู้น้อย การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเป็นการสนองแรงผลักดันพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการความเป็นอิสระเสรีในการแสดงออกซึ่งการกระทำและความต้องการให้เห็นถึงความสำคัญของตนเอง ถ้าหากสิ่งใดก็ตามที่เกิดจากกลุ่ม ทุกคนในกลุ่มย่อมต้องรับผิดชอบและเกี่ยวข้องด้วยในอันที่จะทำให้สิ่งนั้นบรรลุผลสำเร็จ

3.8 การนับถือตนเอง การที่พนักงานจะเกิดความพอใจในงานอย่างเต็มที่นั้นงานนั้นจะต้องช่วยให้คนทำงานรู้สึกเคารพนับถือตนเองโดยทุกคนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในงานด้วยความรู้สึกเท่าเทียมกับผู้อื่น เขาจะไม่รู้สึกเคารพนับถือตนเองหากเขาถูกติว่ามีปมด้อย การทำงานที่มีวินัยในตนเองและมีการนำตนเอง ขวัญในการทำงานจะสูง กฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ก็ มีน้อยลงได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ และวิจัย
3. การกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ประจำอยู่ในสำนักงาน ใหญ่จำนวน 4,239 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ประจำอยู่ในสำนักงานใหญ่จำนวนทั้งสิ้น 4,239 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 284)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ :

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	ขนาดของประชากร
e	=	ความคลาดเคลื่อน

แทนค่าประชากร 875 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในสูตร

$$\begin{aligned}n &= \frac{4,239}{1 + (4,239) (0.05)^2} \\&= 378\end{aligned}$$

จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คน โดยเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) คือ ในการคัดเลือกกลุ่มจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยสลับโซนฝั่งซ้าย และโซนฝั่งขวา ในแต่ละชั้น ไปทุกชั้นโดยเริ่มจากชั้นที่ 12 – ชั้นที่ 29 (รวมทั้งสิ้น 18 ชั้น) โดยทำการสุ่มแจกแบบสอบถามจำนวนชั้นละ 21 คน จนครบจำนวน 378 คน นั่นคือ หน่วยที่ i จะห่างจากหน่วยที่ i – 1 และหน่วยที่ i + 1 เท่าๆกัน จนได้ครบขนาดตัวอย่างที่กำหนดให้

โดยจำนวนชุดแบบสอบถามที่จะแจกในแต่ละชั้นจะถูกกำหนดโดย นำผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างมาหารด้วยจำนวนชั้นที่แจกแบบสอบถาม เพื่อหาค่าเฉลี่ยจำนวนชุดแบบสอบถามที่ต้องแจกในแต่ละชั้น ดังสูตรคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

โดยที่ $\bar{x}$ แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x$ แทนผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทนจำนวนข้อมูลทั้งหมด

แทนค่าประชากร 875 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{378}{18} \\ &= 21 \end{aligned}$$

ดังนั้นจากการคำนวณจะได้จำนวนชุดของแบบสอบถามที่ต้องแจกในแต่ละชั้น (เริ่มจากชั้นที่ 12 ถึงชั้นที่ 29 รวมทั้งสิ้น 18 ชั้น) เท่ากับ 21 คนต่อชั้น จากนั้นทอดแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience sampling) จนครบจำนวน 378 คน ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการสำรวจแบบสอบถาม 12 ชุด เพื่อชดเชยแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นในการแจกแบบสอบถามครั้งนี้จะมีชุดแบบสอบถามที่ต้องแจกทั้งสิ้น

$$\begin{aligned} \text{แบบสอบถามที่แจก} &= \text{ขนาดประชากรจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง} + \text{สำรวจ} \\ &= 378 + 12 \\ &= 390 \text{ ชุด} \end{aligned}$$

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีรูปแบบดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีผลต่อการเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษาเขตอุตสาหกรรมเครือซีเมนต์ไทย จังหวัดสระบุรี โดยสุดเขต เอกสุข ได้มีการแบ่งข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำไปเป็นปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไว้ในแบบสอบถาม

สำหรับอายุ ระยะเวลาในการทำงาน และอายุของการเริ่มต้นทำงานจนถึงเกษียณ ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงตามงานวิจัยให้สอดคล้องกับบุคลากรขององค์กร

การสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร และระยะเวลาการทำงานกับองค์กร เป็นคำถามปลายปิด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัย	มาตรการวัด
เพศ	Nominal Scale
อายุ	Ordinal Scale
การศึกษา	Ordinal Scale
ตำแหน่งงาน	Ordinal Scale
ระยะเวลาการทำงาน	Ordinal Scale

ส่วนที่ 2 จากการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร พบว่ารากฐานวัฒนธรรมองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน โดยตัวแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มี การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ที่ดีสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพบว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของมาสโลว์ มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท ทู และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกหลักการวางรากฐานสู่ความเป็นผู้นำทางด้านสื่อสารของบริษัท ทู คอปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) ในส่วนของค่านิยม หรือวัฒนธรรมองค์กร เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร โดยทำการศึกษาใน 4 ปัจจัยคือ

1. Caring (การดูแลเอาใจใส่)
2. Credible (ความน่าเชื่อถือ)
3. Constructive (ความคิดสร้างสรรค์)
4. Courageous (กล้าตัดสินใจ)

โดยในแบบสอบถามจะสอบถามเกี่ยวกับทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่พนักงาน ความรับผิดชอบขององค์กรต่อพนักงาน การสนับสนุนในความคิดสร้างสรรค์ และการให้อำนาจในการตัดสินใจกับพนักงาน เป็นคำถามแบบสอบถามแบบ Likert Scale โดยกำหนดมาตรวัด 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร	มาตรการวัด
1. ข้าพเจ้าทราบเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ทางด้านการดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ ความคิดสร้างสรรค์ และกล้าตัดสินใจ	Interval Scale
2. องค์กรขาดการดูแลเอาใจใส่พนักงาน #	Interval Scale
3. องค์กรมีความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ	Interval Scale
4. องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นอย่างดี	Interval Scale
5. ข้าพเจ้าสามารถตัดสินใจทำเองเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำถูกต้อง	Interval Scale

โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

2.1 คำถามเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

2.2 คำถามเชิงลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความถี่ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (พัชรี ศรีสุข.2542 : 31-32)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8\end{aligned}$$

การแปลผลคะแนนคำถามเชิงบวก

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กร</u>
4.21 - 5.00	ดีมาก
3.41 - 4.20	ดี
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	ต้องปรับปรุง
1.00 - 1.80	ต้องปรับปรุงอย่างมาก

การแปลผลคะแนนคำถามเชิงลบ

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กร</u>
4.21 - 5.00	ต้องปรับปรุงอย่างมาก
3.41 - 4.20	ต้องปรับปรุง
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	ดี
1.00 - 1.80	ดีมาก

ส่วนที่ 3 จากการศึกษาทฤษฎีตนเอง ของ คาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) อธิบายไว้ว่า ประสบการณ์ภายในจิตใจ (inner experiences) ของบุคคลจะเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความเป็นอิสระในการกระทำหรือเลือกดำเนินการบางอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ทฤษฎีทางสังคม ของ Randolph Bobbitt อธิบายว่า การเรียนรู้ทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล ทฤษฎี Five Factor Model หรือ Big-5 model ของ H.J. Eysenck จะกล่าวถึงการวัดบุคลิกภาพสำคัญ 5 ประการ ซึ่งการวัดผลจะแสดงถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้อาศัยทฤษฎี Five Factor Model หรือ Big-5 model มาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

โดยในแบบสอบถามจะสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ เป็นคำถามแบบ Likert Scale โดยกำหนดมาตรวัด 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ	มาตรการวัด
1. ท่านรู้สึกว่ามีสิ่งใดที่ท่านทำได้ดี #	Interval Scale
2. เมื่อท่านต้องพูดต่อหน้ากลุ่มคน ท่านรู้สึกกังวล #	Interval Scale
3. ท่านรู้สึกว่าสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้อย่างดี	Interval Scale
4. ท่านรู้สึกสะดวกใจ เมื่อสนทนากับคนแปลกหน้า	Interval Scale
5. ท่านรู้สึกว่าท่านต้องระมัดระวังตัวอยู่ตลอดเวลา #	Interval Scale
6. ท่านรู้สึกว่าท่านต้องเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จ	Interval Scale
7. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นคนขี้อาย #	Interval Scale
8. ท่านรู้สึกว่าทำด้อยกว่าคนส่วนใหญ่ #	Interval Scale
9. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นบุคคลที่ไร้คุณค่า #	Interval Scale
10. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นคนมีความมั่นใจว่าจะประสบความสำเร็จในอาชีพ	Interval Scale
11. ท่านรู้สึกมั่นใจในความสามารถของท่าน	Interval Scale
12. ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับคนอื่น #	Interval Scale
13. ท่านรู้สึกมั่นใจเมื่ออยู่กับคนแปลกหน้า	Interval Scale
14. ท่านรู้สึกไม่ชอบตนเอง #	Interval Scale
15. ท่านรู้สึกท้อแท้ในตนเอง #	Interval Scale
16. ท่านรู้สึกกังวลกับคนอื่น ๆ ว่าเหมือนท่านหรือไม่ #	Interval Scale
17. ท่านรู้สึกว่าท่านพูดได้ดีต่อหน้าคน	Interval Scale
18. ท่านรู้สึกมั่นใจเมื่อท่านอภิปรายในห้องประชุม	Interval Scale
19. ท่านรู้สึกมั่นใจว่าผู้อื่นนับถือท่าน	Interval Scale

โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

3.1 คำถามเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

3.2 คำถามเชิงลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความถี่ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (พัชร ศรีสุข.2542 : 31-32)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การแปลผลคะแนนคำถามเชิงบวก

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>บุคลิกภาพ</u>
4.21 - 5.00	ดีมาก
3.41 - 4.20	ดี
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	ต้องปรับปรุง
1.00 - 1.80	ต้องปรับปรุงอย่างมาก

การแปลผลคะแนนคำถามเชิงลบ

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>บุคลิกภาพ</u>
4.21 - 5.00	ดีมาก
3.41 - 4.20	ดี
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	ต้องปรับปรุง
1.00 - 1.80	ต้องปรับปรุงอย่างมาก

ส่วนที่ 4 จากการศึกษาทฤษฎีการจูงใจของ Layman W. Porter and Edward E.

Lawler อธิบายว่า ความพึงพอใจงานกับการปฏิบัติงานเกิดขึ้นได้จากสาเหตุที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจงานจะมีผลสืบเนื่องมาจาก การเลือกสรรรางวัลหรือชนิดของรางวัลที่คนผู้นั้นจะได้รับจากงานที่

เขากระทำอยู่ และระดับของการปฏิบัติงานจะมีผลเนื่องมาจากการได้รับรางวัลนั้น คนเราจะมีคํ่าพอใจในงานอยู่ทำงานนั้นได้เห็นสิ่งที่เขาปรารถนาอยากจะได้ และบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่มีประสิทธิภาพในเมื่อการทำงานอันนั้นทำให้เขาได้ในสิ่งที่เขาต้องการ

ดังนั้นผู้วิจัยได้อาศัยแบบจำลองทฤษฎีของ Porter และ Lawler มาเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการจูงใจ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

โดยในแบบสอบถามจะถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน เป็นคำถามแบบ Likert Scale โดยกำหนดมาตรวัด 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยทางด้านการจูงใจ	มาตรการวัด
1. ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่บริษัทให้กับท่าน	Interval Scale
2. โอกาสที่จะก้าวหน้าทั้งในการดำเนินชีวิตส่วนตัว และอาชีพการงาน	Interval Scale
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จลุล่วงได้ดี	Interval Scale
4. ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง	Interval Scale
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	Interval Scale

โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

4.1 คำถามเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ดีมาก	5	คะแนน
ดี	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
ต้องปรับปรุง	2	คะแนน
ต้องปรับปรุงมากที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความถี่ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (พัชรี ศรีสุข.2542 : 31-32)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8
 \end{aligned}$$

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับการจูงใจ</u>
4.21 - 5.00	ดีมาก
3.41 - 4.20	ดี
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	ต้องปรับปรุง
1.00 - 1.80	ต้องปรับปรุงมากที่สุด

ส่วนที่ 5 การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทู ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ เพื่อหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้อาศัยการวัดความพึงพอใจตามคุณลักษณะของงาน ของ Hackman and Oldman (บุญมั่น ธนาสุภาวัฒน์ 2537 : 179) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาในงานวิจัย

โดยในแบบสอบถามจะถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความพึงพอใจเป็นคำถามแบบ Likert Scale โดยกำหนดมาตรวัด 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

<u>ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจ</u>	<u>มาตรการวัด</u>
1. ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่	Interval Scale
2. ในบางครั้งข้าพเจ้าอยากไปทำงานที่อื่นหากเป็นไปได้ #	Interval Scale
3. งานที่ท่านอยู่ขณะนี้ท้าทายความสามารถของข้าพเจ้าพอควร	Interval Scale
4. ท่านมีความสุขกับการทำงานในหน่วยงานนี้	Interval Scale
5. คนที่ทำงานที่นี่มีความคิดที่จะไปทำงานอื่น #	Interval Scale

โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5.1 คำถามเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

5.2 คำถามเชิงลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความถี่ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (พัชรี ศรีสุข.2542 : 31-32)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

การแปลผลคะแนนคำถามเชิงบวก

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความพึงพอใจ</u>
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนคำถามเชิงลบ

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความพึงพอใจ</u>
4.21 - 5.00	น้อยที่สุด
3.41 - 4.20	น้อย
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	มาก
1.00 - 1.80	มากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) กับพนักงานบริษัท ทู
4. นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ตามโครงสร้าง และตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 378 ชุด ที่ทำการทดสอบกับพนักงานทู นำมาหาความเชื่อมั่น โดยการใช้โปรแกรม SPSS หรือสามารถหาได้จากการคำนวณค่า Cronbach's alpha (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 449)

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{k \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}{1 + (k-1) \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}$$

$$\begin{aligned} \text{โดย } k &= \text{จำนวนคำถาม} \\ \frac{\text{covariance}}{\text{variance}} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ}}{\text{ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมของคำถาม}} \end{aligned}$$

3. การทำการทดสอบแบบสอบถาม (Try-out) เมื่อผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำชุดแบบสอบถามมาทำการทดสอบเบื้องต้น โดยทำการทดสอบจำนวน 40 ชุด ซึ่งเมื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการทดสอบ โดยนำมาหาความเชื่อมั่น โดยการใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งได้ค่า Cronbach's alpha = 0.867 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงพิสูจน์ได้ว่าแบบสอบถามสามารถนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้

4. การกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ Cronbach's alpha > 0.7 จึงจะยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อฝ่ายบุคคลของบริษัท เพื่อขอข้อแนะนำในการแจกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยเข้าทำการแจกแบบสอบถามโดยตรงกับพนักงานบริษัท ที่ทำงานอยู่ภายในตึกสำนักงานใหญ่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลในตอนที่ 1 ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน มาแจกแจงความถี่ และเสนอผลเป็นคำร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยทางด้านการจงใจใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลเกี่ยวกับทางด้านเพศ ใช้การทดสอบ t-test
4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
5. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ใช้วิธีการวิเคราะห์การหาความถดถอยเชิงพหุ (Regression)
6. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยทางด้านการจงใจ ใช้วิธีการวิเคราะห์การหาความถดถอยเชิงพหุ (Regression)

การแปลความหมายผลที่วิเคราะห์ได้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบ Likert scale ที่กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>เกณฑ์ระดับ</u>
4.21 - 5.00	ดีมาก
3.41 - 4.20	ดี
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	ต้องปรับปรุง
1.00 - 1.80	ต้องปรับปรุงมากที่สุด

2. ในการแปลค่าตารางแจกแจงความถี่ จะเป็นการบอกถึงค่าความถี่ของแต่ละค่าของข้อมูลว่าข้อมูลที่เก็บได้ในแต่ละส่วนมีค่าเป็นร้อยละเท่าไรของข้อมูลทั้งหมด (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 ครั้งที่ 6 : 128)

3. ในการแปลความของค่าเฉลี่ย (Mean) จะเป็นการบอกเกี่ยวกับค่ากลางของข้อมูลเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 ครั้งที่ 6 : 524) โดยเราสามารถนำค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่สนใจมาเปรียบเทียบกับค่ากลางของข้อมูลไหนมากกว่ากัน

4. ในการแปลความของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) คือ รากที่สองของค่าแปรปรวน โดยค่าความแปรปรวน (Variance = σ) จะเป็นค่าที่ใช้วัดการกระจายที่ใช้กันมากที่สุด โดยที่ค่าแปรปรวนจะพิจารณาจากผลรวมของค่าแตกต่างกันระหว่างค่าของข้อมูลแต่ละค่ากับค่าเฉลี่ยเลขคณิต ถ้าค่าแตกต่างกันมากแสดงว่าข้อมูลมีการกระจายมาก ค่าแตกต่างกันระหว่างค่าของข้อมูลกับค่าเฉลี่ยอาจจะเป็นค่าบวกหรือค่าลบก็ได้แล้วแต่ค่าเฉลี่ยจะมากกว่าหรือน้อยกว่าค่าของข้อมูล ผลรวมของค่าแตกต่างที่เป็นบวก และลบอาจจะกลายเป็นศูนย์ทำให้ผู้วิเคราะห์คาดว่าข้อมูลไม่มีการกระจายเลย จึงต้องกำหนดให้ค่าแปรปรวนเป็นผลรวมของค่าความแตกต่างระหว่างข้อมูลแต่ละค่ากับค่าเฉลี่ยเลขคณิตยกกำลังสองแล้วหารด้วย N (การวิเคราะห์สถิติ : กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 ครั้งที่ 7 : 48)

5. ในการแปลความของค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination : R Square) หมายถึงสัดส่วนที่ตัวแปร X สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปร Y ได้ ดังนั้น ถ้า r^2 (R^2) มีค่ามากแสดงว่า Y และ X มีความสัมพันธ์กันมากหรือ X สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของค่า Y ได้มาก (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 ครั้งที่ 6 : 338)

6. ในการแปลความของค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination : R Square) หมายถึงสัดส่วนที่ตัวแปร X สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปร Y ได้ ดังนั้น ถ้า r^2 (R^2) มีค่ามากแสดงว่า Y และ X มีความสัมพันธ์กันมากหรือ X สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของค่า Y ได้มาก (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 ครั้งที่ 6 : 338)

7. ในการแปลความของค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจปรับค่า (Coefficient of Determination : Adjusted R Square) หมายถึง เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าสมการความถดถอยจะทำให้ค่า R^2 มากขึ้นทั้งที่ตัวแปรอิสระ X ที่เพิ่มอาจจะไม่มีความสัมพันธ์กับ Y เลยก็ได้ จึงมีการปรับค่า R^2 ให้ถูกต้องขึ้น (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 ครั้งที่ 6 : 365) กล่าวโดยสรุปคือ เป็นค่าที่บอกกว่าค่าที่ได้จากการประมวลผลจะสามารถทำนายได้แม่นยำร้อยละเท่าไร

8. ในการแปลความของค่า Significant (Sig. หรือ p-value) ค่า Sig. จะเป็นค่าที่จะบอกว่าเราจะยอมรับ หรือปฏิเสธสมมุติฐานที่พิสูจน์ โดยการที่จะยอมรับสมมุติฐานนั้น มีข้อกำหนดว่า จะต้องมีความเชื่อมั่นที่ระดับ $\alpha = 0.10$ (ค่าความเชื่อมั่น = 90%) หรือ 0.05 (ค่าความเชื่อมั่น = 95%) หรือ 0.01 (ค่าความเชื่อมั่น = 99%)

9. ในการแปลความของค่า Std. Error of the Estimation (Standard Error of the Estimation) เป็นค่าที่วัดความกระจายของค่าคลาดเคลื่อน กล่าวโดยสรุปคือ เป็นค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x$ แทนผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทนจำนวนข้อมูลทั้งหมด

6.1 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

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

เมื่อ S.D. แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทนค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามตัวแปรเพศและการศึกษา โดยใช้การทดสอบ t-test ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 162)

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
 $\bar{x}_1, \bar{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มตามตัวแปร อายุ ตำแหน่งองค์กร และระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 236)

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean square) ภายในกลุ่ม

โดยกำหนดค่าความอิสระ (Degree of freedom : df) ระหว่างกลุ่ม คือ $k - 1$ ภายในกลุ่ม คือ $n - k$ และรวมทั้งกลุ่ม คือ $n - 1$ โดย k แทน จำนวนกลุ่ม และ n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด

การเปรียบเทียบเชิงคู่ ตามวิธี LSD (Least significant difference) (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2546 : 161)

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

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ

MSE แทน ค่า Mean square error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ

n แทน ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

2.3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) โดยใช้สูตร ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 144-145)

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

เมื่อ r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
n	แทน จำนวนคู่ของข้อมูล
ΣX	แทน ผลรวมของคะแนนของตัวแปร X
ΣY	แทน ผลรวมของคะแนนของตัวแปร Y
ΣXY	แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนนตัวแปร X และ Y
ΣX^2	แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนนตัวแปร X
ΣY^2	แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนนตัวแปร Y

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แทนด้วยสัญลักษณ์ r มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง $+1$ ค่าที่อยู่ตรงกลางคือ 0 หมายความว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

การพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และสัมพันธ์กันในระดับใด พิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 316)

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.70 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.30 - 0.69 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์ต่ำกว่า 0.30 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

2.4 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัว โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 161) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการจูงใจ เพื่อทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานทรรู

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

โดยที่ X = ตัวแปรอิสระ

Y = ตัวแปรตาม

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

$\beta_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่นๆ มีค่าคงที่ เช่น X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป β_1 หน่วย โดยที่ $X_2, X_3, \dots, X_k$ มีค่าคงที่

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุจะเหมือนกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยที่สมการความถดถอยเชิงพหุเป็น

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

เงื่อนไขมีดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(e) = \sigma_e^2$
4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน ; $i \neq j$ นั่นคือ covariance (e_i, e_j) = 0

โดยมีเงื่อนไขที่เพิ่มจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายอีก 1 เงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระ X_i และ X_j ต้องเป็นอิสระกัน

สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานทอ
 - 1.1 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันทางด้านเพศกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานทอ โดยใช้ t-test Independent
 - 1.2 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันของอายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานกับองค์กรโดยใช้ One - Way Analysis of Variance
 - 1.3 การเปรียบเทียบเชิงคู่ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference)
2. การทดสอบปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจ สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานทอ โดยใช้ Regressions

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-prob, p	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean square)
β_1	แทน ค่าคงที่ในสมการ
σ^2	แทน ค่าแปรปรวนประชากร
H_0	แทน สมมติฐานหลัก
H_1	แทน สมมติฐานรอง
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน มาแจกแจงความถี่ และเสนอผลเป็นคำร้อยละ

1.2 ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยทางด้านการจูงใจ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

2.1 พนักงานทรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานทรมที่มีปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านการจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งองค์กร และระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 378 คน แสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปรดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	181	47.9
หญิง	197	52.1
รวม	378	100

สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 และเพศหญิงจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	123	32.5
30 – 39 ปี	215	56.9
40 – 49 ปี	34	9.0
50 ปีขึ้นไป	6	1.6
รวม	378	100

สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ช่วง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 30 ปีมีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนอายุ 30-39 ปีมีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 ตามด้วยอายุ 40-49 ปีมีจำนวน 34 คน คิดเป็น

ร้อยละ 9.0 และสุดท้ายอายุ 50 ปีขึ้นไปมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี ซึ่งเป็นจำนวนมากถึงครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลทางการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	55	14.6
ปริญญาตรี	256	67.7
ปริญญาโทขึ้นไป	67	18.0
รวม	378	100

สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ระดับปริญญาตรีมีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านตำแหน่งงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ (I4-I7)	309	81.7
ผู้จัดการ/ที่ปรึกษา (M3/I2-I3)	57	15.1
ผู้อำนวยการ/ผู้เชี่ยวชาญ (M2/I1)	12	3.2
รวม	378	100

สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านตำแหน่งในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับปฏิบัติการมีจำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 ระดับผู้จัดการ/ที่ปรึกษามีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และระดับผู้อำนวยการมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการมากที่สุด

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. อายุงาน		
0-3 ปี	75	19.8
3-6 ปี	64	16.9
6-9 ปี	138	36.5
10 ปีขึ้นไป	101	26.7
รวม	378	100

สามารถสรุปได้ว่าระยะเวลาในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 4 ช่วง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานน้อยกว่า 3 ปีมีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ส่วนอายุงาน 3-6 ปีมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามด้วยอายุงาน 6-9 ปีมีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และอายุงาน 10 ปีขึ้นไปมีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-9 ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยโดยรวมด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลิกภาพ ด้านการจงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 6 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ข้าราชการเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ทางด้านการดูแลเอาใจใส่ ความ น่าเชื่อถือ ความคิดสร้างสรรค์ และ กล้าตัดสินใจ	3.99	0.712	ดี
2. องค์กรมีการดูแลเอาใจใส่พนักงาน#	2.87	0.867	ปานกลาง
3. องค์กรมีความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ ประสบผลสำเร็จ	3.06	0.742	ปานกลาง
4. องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานเกิด ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเป็น อย่างดี	3.22	0.815	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. ข้าพเจ้าสามารถตัดสินใจทำเองเมื่อเห็นว่า สิ่งที่กระทำถูกต้อง	3.59	0.870	ดี
รวม	3.348	0.7998	ปานกลาง

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและกลับสเกลแล้ว

จากตาราง 6 สามารถสรุปได้ว่าพนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.348 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

โดยสามารถจำแนกความคิดเห็นทางด้านวัฒนธรรมได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับดี จะมีค่าเฉลี่ย คือ 3.99 3.59 ตามลำดับ ซึ่งได้แก่

1) การทราบเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ทางด้านการดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ ความคิดสร้างสรรค์ และกล้าตัดสินใจ 2) ความสามารถตัดสินใจทำเองเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำถูกต้อง

ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง จะมีค่าเฉลี่ย คือ 3.22 3.06 2.87

ตามลำดับ ซึ่งได้แก่ 1) องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นอย่างดี 2) องค์กรมีความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรมีการดูแลเอาใจใส่พนักงาน

ตาราง 7 แสดงระดับบุคลิกภาพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ

ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ	$\bar{X}$	S.D.	บุคลิกภาพ
1. ท่านรู้สึกว่ามีสิ่งใดที่ท่านทำได้ไม่ดี#	3.74	0.866	ดี
2. ท่านไม่มีความกังวล เมื่อต้องพูดต่อหน้ากลุ่มคน#	3.12	0.967	ปานกลาง
3. ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้อย่างดี	3.93	0.670	ดี
4. ท่านมีความรู้สึกสะอวใจ เมื่อสนทนากับคนแปลกหน้า	3.27	0.913	ปานกลาง
5. ท่านไม่ต้องระมัดระวังตัวอยู่ตลอดเวลา#	3.26	0.972	ปานกลาง
6. ท่านต้องเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จ	3.49	0.815	ดี
7. ท่านไม่เป็นคนขี้อาย#	3.25	0.968	ปานกลาง
8. ท่านไม่ด้อยกว่าคนส่วนใหญ่#	3.76	0.813	ดี
9. ท่านเป็นบุคคลที่มีคุณค่า#	4.19	0.782	ดี

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ	$\bar{X}$	S.D.	บุคลิกภาพ
10. ท่านมีความมั่นใจว่าจะประสบความสำเร็จในอนาคต	3.53	0.757	ดี
11. ท่านมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง	3.92	0.660	ดี
12. ท่านมีความกังวลเกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับคนอื่น	3.67	0.876	ดี
13. ท่านมีความมั่นใจเมื่ออยู่กับคนแปลกหน้า	3.19	0.802	ปานกลาง
14. ท่านมีความรู้สึกชอบตนเอง#	4.25	0.796	ดีมาก
15. ท่านไม่มีความรู้สึกท้อแท้ในตนเอง#	4.10	0.911	ดี
16. ท่านไม่รู้สึกกังวลกับคนอื่น ๆ ว่าเหมือนตนเอง#	3.67	0.915	ดี
17. ท่านสามารถพูดได้ดีต่อหน้าคน	3.24	0.761	ปานกลาง
18. ท่านมีความมั่นใจเมื่ออภิปรายในห้องประชุม	3.21	0.802	ปานกลาง
19. ท่านมีความมั่นใจว่าผู้อื่นนับถือ	3.36	0.727	ปานกลาง
รวม	3.57	0.830	ดี

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและกลับสเกลแล้ว

จากตาราง 7 สามารถสรุปได้ว่าพนักงาน มีปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ โดยเฉลี่ยรวม 3.57 ซึ่งอยู่ในระดับดี

โดยสามารถจำแนกปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ ได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับดีมาก จะมีค่าเฉลี่ย คือ 4.25 ซึ่งได้แก่ พนักงานมีความรู้สึกชอบตนเอง

ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับดี จะมีค่าเฉลี่ย คือ 4.19 4.10 3.93 3.92 3.76 3.74 3.67 3.67 3.53 3.49 ตามลำดับ ซึ่งได้แก่ 1) พนักงานเห็นว่าตนเป็นบุคคลที่ไม่ไร้คุณค่า 2) พนักงานไม่มีความรู้สึกท้อแท้ในตนเอง 3) พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้อย่างดี 4) พนักงานรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตนเอง 5) พนักงานคิดว่าตนไม่ด้อยกว่าคนส่วนใหญ่ 6) พนักงานรู้สึกว่าไม่มีสิ่งใดที่ทำได้ไม่ดี 7) พนักงานไม่มีความกังวลเกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับคนอื่น และ พนักงานไม่รู้สึกกังวลกับคนอื่น ๆ ว่าเหมือนตนเองหรือไม่ 8) พนักงานมีความมั่นใจว่าจะประสบความสำเร็จในอนาคต 9) พนักงานต้องเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จ

ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง จะมีค่าเฉลี่ย คือ 3.36 3.27 3.26 3.25 3.24 3.21 3.19 3.12 ตามลำดับ ซึ่งได้แก่ 1) พนักงานมีความมั่นใจว่าผู้อื่นนับถือ 2) พนักงานมีความรู้สึกสะดวกใจ เมื่อสนทนากับคนแปลกหน้า 3) พนักงานไม่ต้องระมัดระวังตัวอยู่ตลอดเวลา 4) พนักงานไม่เป็นคนขี้อาย 5) พนักงานสามารถพูดได้ดีต่อหน้าคน 6) พนักงานมีความมั่นใจเมื่ออภิปรายในห้องประชุม 7) พนักงานมีความมั่นใจเมื่ออยู่กับคนแปลกหน้า 8) พนักงานไม่มีความกังวล เมื่อต้องพูดต่อหน้ากลุ่มคน.

ตาราง 8 แสดงระดับการจูงใจของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย
ทางด้านการจูงใจ

ปัจจัยทางด้านการจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่บริษัทให้กับ ท่าน	2.60	0.847	ปานกลาง
2. โอกาสที่จะก้าวหน้าทั้งในการดำเนินชีวิต ส่วนตัว และอาชีพการงาน	2.72	0.885	ปานกลาง
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ เสร็จลุล่วงได้ดี	3.88	0.577	ดี
4. ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง	3.96	0.652	ดี
5. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ	2.90	1.051	ปานกลาง
รวม	3.212	0.8024	ปานกลาง

จากตาราง 8 สามารถสรุปได้ว่าพนักงาน มีระดับการจูงใจโดยเฉลี่ยรวม 3.212 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

โดยสามารถจำแนกระดับการจูงใจ ได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับดี จะมีค่าเฉลี่ย คือ 3.96 3.88 ซึ่งได้แก่ 1) ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง 2) ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จลุล่วงได้ดี

ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง จะมีค่าเฉลี่ย คือ 2.90 2.72 2.60 ซึ่งได้แก่ 1) ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ 2) โอกาสที่จะก้าวหน้าทั้งในการดำเนินชีวิตส่วนตัว และอาชีพการงาน 3) ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่บริษัทให้กับท่าน

ตาราง 9 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. โดยทั่วไปข้าพเจ้าพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่	3.36	0.796	ปานกลาง
2. ข้าพเจ้าไม่ยากไปทำงานที่อื่นแม้มีโอกาส#	2.54	1.030	ปานกลาง
3. งานที่ทำอยู่ขณะนี้ท้าทายความสามารถของข้าพเจ้าพอควร	3.15	0.836	ปานกลาง
4. ข้าพเจ้ามีความสุขกับการทำงานในหน่วยงานนี้	3.26	0.922	ปานกลาง
5. คนที่ทำงานที่นี่ไม่มีความคิดที่จะไปทำงานอื่น#	2.59	1.021	ปานกลาง
รวม	2.98	0.921	ปานกลาง

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและกลับสเกลแล้ว

จากตาราง 9 สามารถสรุปได้ว่าพนักงาน มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวม 2.98 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

โดยระดับความพึงพอใจของพนักงานจะอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 3.26 3.15 2.59 2.54 ตามลำดับ ซึ่งได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ 2) มีความสุขกับการทำงานในหน่วยงาน 3) งานที่ทำอยู่ขณะนี้ท้าทายความสามารถ 4) คนที่ทำงานที่นี่ไม่มีความคิดที่จะไปทำงานอื่น. 5) ไม่อยากไปทำงานที่อื่นแม้มีโอกาส

ตาราง 10 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านการจูงใจ และความพึงพอใจ

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจโดยรวม
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม	3.346	0.8012	ปานกลาง
2. ด้านบุคลิกภาพโดยรวม	3.57	0.8302	ดี
3. ด้านการจูงใจโดยรวม	3.212	0.8024	ปานกลาง
4. ด้านความพึงพอใจโดยรวม	2.98	0.921	ปานกลาง
รวม	3.277	0.8387	ปานกลาง

จากตาราง 10 สามารถสรุปได้ว่าพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.277 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

โดยสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.57 ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพโดยรวม

ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.346 3.212 2.98 ตามลำดับ ซึ่งได้แก่ 1) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม 2) ปัจจัยด้านการจูงใจโดยรวม 3) ปัจจัยด้านความพึงพอใจโดยรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 พนักงานครู ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

H_0 : เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-prob. (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ความพึงพอใจโดยรวม	ชาย	181	2.9470	0.69782	-0.923	0.200
	หญิง	197	3.0112	0.65503		

จากตาราง 11 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.200 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมที่ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

H_0 : อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One-way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-prob. (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน	แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.513	1.171	2.598	0.052
	ภายในกลุ่ม	374	168.622	0.451		
	รวม	377	172.135			

ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา

H_0 : การศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : การศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One-way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-prob. (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน	แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.018	0.009	0.020	0.981
	ภายในกลุ่ม	375	172.117	0.459		
	รวม	377	172.135			

ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.981 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งในองค์กร

H_0 : ตำแหน่งองค์กรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งองค์กรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One-way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-prob. (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งองค์กร

ความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน	แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.076	2.038	4.547	0.011*
	ภายในกลุ่ม	375	168.059	0.448		
	รวม	377	172.135			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ตำแหน่งงานในองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในองค์กรที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร ดังนี้

ตำแหน่งงาน	$\bar{x}$	ระดับปฏิบัติการ (I4-I7) 2.9405	ผู้จัดการ/ที่ปรึกษา (M3/I2-I3) 3.0947	ผู้อำนวยการ/ ผู้เชี่ยวชาญ (M2/I1) 3.4667
ระดับ ปฏิบัติการ (I4-I7)	2.9405	-	-0.15428 (0.111)	-0.52621** (0.008)
ผู้จัดการ/ที่ ปรึกษา (M3/I2-I3)	3.0947		-	-0.37193 (0.081)
ผู้อำนวยการ/ ผู้เชี่ยวชาญ (M2/I1)	3.4667			-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 15 พนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ กับ พนักงานในตำแหน่งผู้อำนวยการ/ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พนักงานในตำแหน่งผู้อำนวยการ/ผู้เชี่ยวชาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.52621

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงาน

H_0 : ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One-way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-prob. (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน	แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.930	0.310	0.677	0.567
	ภายในกลุ่ม	374	171.205	0.458		
	รวม	377	172.135			

ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.567 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกัน จะทำให้เกิดความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในองค์กรที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 2 ความสัมพันธ์ของ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการจูงใจ สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานทुरु

H_0 : ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการจูงใจ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการจูงใจ มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัว ที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-prob. (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 17 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.529	.280	.274	.56384

ความพึงพอใจ โดยรวม	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	95% Confidence	
	Coefficients		Coefficients			Interval for B	
	B	Std. Err.	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	.481	.289		1.663	.097	.198	1.271
ปัจจัยด้าน วัฒนธรรมองค์กร	.194	.067	.142	2.910	.004**	.072	.328
ปัจจัยด้าน บุคลิกภาพ	-.036	.071	-.024	-.510	.610	-.215	.012
ปัจจัย ด้านการจูงใจ	.616	.066	.462	9.319	.000**	.484	.734

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยทางด้านการจูงใจ สามารถใช้ทำนายผลความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ถูกต้องร้อยละ 27.4 โดยดูจากค่า Adjusted R square แสดงว่ายังมีปัจจัยในด้านอื่นๆ อีกถึงร้อยละ 72.6 ที่มีต่อผลความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 0.56384 และมีค่าสัมประสิทธิ์ในการตัดสินใจที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 27.4 ซึ่งผลทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน โดยมีความสัมพันธ์เชิงซ้อนกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสามารถนำมาเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

โดยที่

Y = ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจโดยรวม

X_1 = ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร

X_2 = ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจ

β_0 = ค่าคงที่ของสัมประสิทธิ์ถดถอยในสมการ มีค่าเท่ากับ 0.481

β_1 = ค่าคงที่ของสัมประสิทธิ์ถดถอยของวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.142

β_2 = ค่าคงที่ของสัมประสิทธิ์ถดถอยของการจูงใจโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.462

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของสัมประสิทธิ์ถดถอย

ดังนั้นสมการความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อปัจจัยทางด้านความพึงพอใจโดยรวม
ที่ได้คือ

ความพึงพอใจ โดยรวมในการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน	=	ค่าคงที่ของ สัมประสิทธิ์ ถดถอย ในสมการ	+ β_1	ปัจจัย ทางด้าน วัฒนธรรม องค์กร	+ β_2	ปัจจัย ทางด้าน การจูงใจ
--	---	---	-------------	---	-------------	-------------------------------

ซึ่งสามารถเขียนในรูปสมการเป็น

$$Y = 0.481 + (0.142) X_1 + (0.462) X_2$$

ตาราง 18 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. พนักงานทुरु ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน		
1.1 เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานหลัก	t-test
1.2 อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานหลัก	F-test
1.3 การศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานหลัก	F-test
1.4 ตำแหน่งองค์กรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานหลัก	F-test
1.5 ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2. ความสัมพันธ์ของ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการจูงใจ เพื่อทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานทुरु		
2.1 ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	สามารถทำนายผลได้	Multiple Regression
2.2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	ไม่สามารถทำนายผลได้	Multiple Regression
2.3 ปัจจัยทางด้านการจูงใจ สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	สามารถทำนายผลได้	Multiple Regression

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในปี 2546 บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัล 'บริษัทที่มีการเปิดเผยข้อมูลที่ดีประจำปี 2546' (Disclosure Report Award 2003) จากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ติดต่อกันเป็นปีที่สอง และเป็นหนึ่งในเจ็ดบริษัทในประเทศไทยที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นบริษัทธรรมาภิบาล ในปี 2545 จาก ยูโรมันนี่ ซึ่งเป็นนิตยสารด้านการลงทุนที่ได้รับความเชื่อถือจากนานาชาติ

ในการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ยุคการแข่งขันเสรี ทรู ได้มีการปรับเปลี่ยนดังนี้

1. การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร

ทรู มีการประกาศปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรจากแนวดิ่ง มาเป็นโครงสร้างแบบแนวนอน เพื่อลดสายการบังคับบัญชา ทำให้เกิดลักษณะการทำงานคล่องตัว ปรับตัวง่าย และให้พนักงานได้ใช้ความรู้มากกว่าที่จะยึดติดอยู่กับขอบเขตของงานที่มีการระบุไว้ และที่สำคัญที่สุด คือ จะมีการเน้นย้ำที่การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันมากกว่าการออกคำสั่งให้ไปทำ

2. การเปลี่ยนเงิน Bonus เป็น ค่าตอบแทนการทำงาน

ทรู มีการประกาศปรับเปลี่ยนเงิน BONUS ปลายปี จากเดิมกำหนดขั้นต่ำที่ 2 เดือน เป็น ค่าตอบแทนการทำงานโดยมีการกำหนดไว้ที่ 0-4 เดือน โดยขึ้นกับผลประกอบการ และการประเมินผลงาน

3. การเปลี่ยนกลยุทธ์การบริการ

ทรู มีการประกาศปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจจากเดิม เป็นผู้เสนอสินค้าที่ต้องการขาย (Communication Service Provider) เป็นการหาสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยใช้ศักยภาพของบริษัท และบริษัทในเครือ มาเป็นแนวทางในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหา (Communication Solutions Provider) ซึ่งในปัจจุบันนี้ ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน คือ การเปลี่ยน BRAND จาก TelecomAsia ไปเป็น TRUE โดยการเปลี่ยน BRAND ครั้งนี้ทางบริษัทฯ ต้องการเสนอถึงศักยภาพ และความพร้อมในการเป็นผู้นำด้านสื่อสารในประเทศ โดยแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือกันของธุรกิจเครืออย่างชัดเจน เพื่อแสดงถึงความเป็นนาหนึ่งใจเดียวกัน

จากการปรับเปลี่ยนต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการมุ่งมั่นมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวม ของพนักงานภายในองค์กรโดยตรง

ดังนั้นจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจศึกษาว่า ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน TRUE ภายหลังจากเกิดการปรับเปลี่ยนองค์กร และผลตอบแทนในการปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งแม้เป็นงานที่ไม่ได้สร้างรายได้ให้กับบริษัทโดยตรง แต่มีความสำคัญในการช่วยให้บริษัท ได้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาวิธีการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ให้กับพนักงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และตลอดจนการจูงใจของบริษัท มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อที่บริษัทสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไป เสริมสร้างความพร้อมและความแข็งแกร่งก่อนเข้ายุคการค้าเสรี ในปี 2549 ซึ่งหากพนักงานซึ่งเป็น ทรัพยากรที่มีค่าของบริษัทปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพึงพอใจแล้ว ย่อมส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ธุรกิจสามารถแข่งขันในตลาดการค้าเสรีได้อย่างราบรื่น และเข้มแข็ง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ กับความพึงพอใจโดยรวมในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน
 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัย ส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา ตำแหน่งในองค์กร และระยะเวลาในการทำงาน
 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้าน บุคลิกภาพ และปัจจัยด้านการจูงใจ กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ทำให้ทราบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัททั่วไป โดยสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ในการ ปรับปรุงพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการจูงใจ เพื่อเสริมสร้างบุคลากร อันจะ ทำให้เกิดพฤติกรรมที่เอื้อต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และเอื้อต่อผลสำเร็จในธุรกิจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 4,239 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในอาคารทู ทาวเวอร์ เลขที่ 18 ถ.รัชดาภิเษก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บมจ. ทู ที่ปฏิบัติงานในอาคารทู ทาวเวอร์ โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Systematic Sampling ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดย เลือกสลับโซนฝั่งซ้าย และโซนฝั่งขวา ในแต่ละชั้น ไปทุกชั้นโดยเริ่มจากชั้นที่ 12 – ชั้นที่ 29 (รวม ทั้งสิ้น 18 ชั้น) โดยทำการสุ่มแจกแบบสอบถามจำนวนชั้นละ 21 คน จนครบจำนวน 378 คน (สำรอง 12 คน) โดยทำการแจกแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience Sampling)

สมมติฐานของการค้นคว้า

1. ปัจจัยทางด้านส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ทางด้านบุคลิกภาพ และทางด้านการจูงใจสามารถ ทำนายความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งองค์กร และระยะเวลาในการทำงาน โดยเป็นคำถามปลายปิด ที่กำหนดคำตอบให้เลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่พนักงาน ความรับผิดชอบขององค์กรต่อพนักงาน การสนับสนุนในความคิดสร้างสรรค์ และการให้อำนาจในการตัดสินใจกับพนักงาน เป็นคำถามแบบสอบถามแบบ Likert Scale โดยกำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เป็นการวัดผลจะแสดงถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง เป็นคำถามแบบ Likert Scale โดยกำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ เป็นการวัดพฤติกรรมการทำงาน จากด้านผลตอบแทนที่บริษัทให้ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ความเข้าใจในหน้าที่การงาน การพิจารณาความดีความชอบ เป็นคำถามแบบ Likert Scale โดยกำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความพึงพอใจเป็นคำถามแบบ Likert Scale โดยกำหนดมาตรวัด 5 ระดับ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

3. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบ (Try-out) กับพนักงานบริษัท

4. นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1.ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ตามโครงสร้าง และตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

2.ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 378 ชุด ที่ทำการทดสอบกับพนักงานบริษัท นำมาหาความเชื่อมั่น จากการคำนวณค่า Cronbach's alpha

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อฝ่ายบุคคลของบริษัท เพื่อขอคำแนะนำในการแจกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยเข้าทำการแจกแบบสอบถามโดยตรงกับพนักงานบริษัท ทู ที่ทำงานอยู่ภายในตึกสำนักงานใหญ่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลในตอนต้นที่ 1 ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน มาแจกแจงความถี่ และเสนอผลเป็นคำร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยทางด้านการจงใจใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลเกี่ยวกับทางด้านเพศ เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในปฏิบัติงานโดยใช้การทดสอบ t-test

4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

5. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยทางด้านการจงใจ ใช้วิธีการวิเคราะห์การหาความถดถอยเชิงพหุ (Regression)

การแปลความหมายผลที่วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ และ ปัจจัยทางด้านการจงใจ มีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ต้องปรับปรุง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ต้องปรับปรุงอย่างมาก

การแปลความหมายผลที่วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยปัจจัยด้านความพึงพอใจ มีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ความสัมพันธ์พิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้
 ค่าสัมประสิทธิ์ 0.70 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
 ค่าสัมประสิทธิ์ 0.30 - 0.69 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
 ค่าสัมประสิทธิ์ต่ำกว่า 0.30 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.9 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีสัดส่วนมากกว่าเพศชายเล็กน้อย

1.2 อายุ โดยสรุปของผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.9 ตามด้วยอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.0 และสุดท้ายอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.6 โดยสามารถเรียงลำดับได้คือ อายุ 30-39 ปี อายุน้อยกว่า 30 ปี อายุ 40-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ซึ่งจากผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี เป็นจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.3 การศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.6 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.7 ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.7 โดยสามารถเรียงลำดับได้คือ การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ซึ่งจากผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

1.4 ตำแหน่งองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นระดับปฏิบัติการมี คิดเป็นร้อยละ 81.7 ระดับผู้จัดการ/ที่ปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.1 และระดับผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยสามารถเรียงลำดับได้คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับผู้จัดการ/ที่ปรึกษา และระดับผู้อำนวยการ ตามลำดับ ซึ่งจากผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งองค์กรในระดับปฏิบัติการมากที่สุด

1.5 ระยะเวลาในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.4 ส่วนอายุงาน 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามด้วยอายุงาน 6-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.8 และอายุงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.2 โดยสามารถเรียงลำดับได้คือ อายุงาน 6-9 ปี อายุงาน 10 ปีขึ้นไป น้อยกว่า 3 ปี และอายุงาน 3-6 ปี ตามลำดับ ซึ่งจากผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 6-9 ปี มากที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ

2.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

จากการวิจัยพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นมีทัศนคติอยู่ในระดับดี เกี่ยวกับ 1) การทราบเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ทางด้านการดูแลเอาใจใส่ความน่าเชื่อถือ ความคิดสร้างสรรค์ และกล้าตัดสินใจ 2) ความสามารถตัดสินใจทำเองเมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำถูกต้อง และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับ 1) องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นอย่างดี 2) องค์กรมีความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรมีการดูแลเอาใจใส่พนักงาน

2.2 ปัจจัยบุคลิกภาพ

จากการวิจัยพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามระดับบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีมาก เกี่ยวกับ พนักงานมีความรู้สึกชอบตนเอง ระดับบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีเกี่ยวกับ 1) พนักงานเห็นว่าตนเป็นบุคคลที่ไม่ไร้คุณค่า 2) พนักงานไม่มีความรู้สึกท้อแท้ในตนเอง 3) พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้อย่างดี 4) พนักงานรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตนเอง 5) พนักงานคิดว่าตนไม่ด้อยกว่าคนส่วนใหญ่ 6) พนักงานรู้สึกว่ามีสิ่งใดที่ทำได้ไม่ดี 7) พนักงานไม่มีความกังวลเกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับคนอื่น 8) พนักงานไม่รู้สึกกังวลกับคนอื่น ๆ ว่าเหมือนตนเองหรือไม่ 9) พนักงานมีความมั่นใจว่าจะประสบความสำเร็จในอาชีพ 10) พนักงานต้องเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จ และมีบุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับ 1) พนักงานมีความมั่นใจว่าผู้อื่นนับถือ 2) พนักงานมีความรู้สึกสะดวกใจ เมื่อสนทนากับคนแปลกหน้า 3) พนักงานไม่ต้องระมัดระวังตัวอยู่ตลอดเวลา 4) พนักงานไม่เป็นคนขี้อาย 5) พนักงานสามารถพูดได้ดีต่อหน้าคน 6) พนักงานมีความมั่นใจเมื่ออภิปรายในห้องประชุม 7) พนักงานมีความมั่นใจเมื่ออยู่กับคนแปลกหน้า 8) พนักงานไม่มีความกังวล เมื่อต้องพูดต่อหน้ากลุ่มคน

2.3 ปัจจัยทางด้านการจูงใจ

จากการวิจัยพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามระดับการจูงใจอยู่ในระดับดี เกี่ยวกับ 1) ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง 2) ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จลุล่วงได้ดี และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับ 1) ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ 2) โอกาสที่จะก้าวหน้าทั้งในการดำเนินชีวิตส่วนตัวและอาชีพการงาน 3) ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่บริษัทให้กับท่าน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 พนักงานทुरु ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1. พนักงานบริษัททुरु ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้
2. พนักงานบริษัททुरु ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้
3. พนักงานบริษัททुरु ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้
4. พนักงานบริษัททुरु ที่มีตำแหน่งองค์กรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยที่พนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานในตำแหน่งผู้อำนวยการ/ผู้เชี่ยวชาญ
5. พนักงานบริษัททुरु ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 2 ความสัมพันธ์ของ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลิกภาพ และด้านการจูงใจ สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานทुरु

จากการวิจัยความสัมพันธ์ของปัจจัยในด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการจูงใจ พบว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการจูงใจ สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานทुरु โดยทั้ง 2 ตัวแปรมีความสามารถในการอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ถูกต้องร้อยละ 28 และยังมีปัจจัยในด้านอื่นๆ อีกถึงร้อยละ 72 ที่มีต่อผลความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งในส่วนปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพนั้น ไม่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานได้

โดยในส่วน of ความสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการจูงใจ กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จะมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันซึ่งหมายความว่า ในกรณีที่ค่าอื่นคงที่แต่ค่าความพึงพอใจในทางด้านวัฒนธรรมองค์กรเปลี่ยนไป 1 จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมเปลี่ยนไป 0.142 หน่วย ในส่วนสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจทางด้าน

การจูงใจ มีค่า จะหมายความว่า ในกรณีที่ค่าอื่นคงที่แต่ค่าความพึงพอใจในทางด้านการจูงใจเปลี่ยนไป 1 จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมเปลี่ยนไป 0.462 หน่วย

ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์จะเห็นว่า ความพึงพอใจด้านการจูงใจ มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มากกว่า ความพึงพอใจด้านวัฒนธรรม

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. จากการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บริษัท TRUE.พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะทำให้เกิดความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีตำแหน่งงานในองค์กรสูง จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในองค์กรต่ำ

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร จากการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัททรู มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierachy of Needs Theory) นี่เป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับการจูงใจที่อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ได้เสนอไว้ ซึ่งมาสโลว์ มีความเห็นว่าบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้มาก ก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการขั้นเหนือขึ้นไปจนถึงขั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ความต้องการขั้นต้นๆ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการขั้นสูงจะเข้ามามีบทบาทต่อความรู้สึกอันมีสติของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นจุดสำคัญในความคิดของ มาสโลว์ก็คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ 2545 : 91)

3. ปัจจัยด้านการจูงใจ จากการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัททรู มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับกับแบบจำลองการจูงใจของ Layman W. Porter and Edward E. Lawler กล่าวคือ Porter และ Lawler ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจงานกับการปฏิบัติงานเกิดขึ้นได้จากสาเหตุที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจงานจะมีผลสืบเนื่องมาจาก การเลือกสรรรางวัลหรือชนิดของรางวัลที่คนผู้นั้นจะได้รับจากงานที่เขากระทำอยู่ และระดับของการปฏิบัติงานจะมีผลเนื่องมาจากการได้รับรางวัลนั้น คนเราจะมี ความพอใจในงานอยู่ถ้างานนั้นได้เห็นสิ่งที่เขาปรารถนาอยากจะได้ และบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่อย่างมีประสิทธิภาพในเมื่อการทำงานอันนั้นทำให้เขาได้ในสิ่งที่เขาต้องการ (มุงมัน ธานสุภวัฒน์ 2537 : 166)

ข้อสังเกตนี้ได้รับการสนับสนุนมากจากนักวิจัยที่วิจัยงาน ในแขนงความพึงพอใจในงาน ที่ชี้ให้เห็นว่าไม่มีความสัมพันธ์ที่ตายตัวแน่นอนระหว่างความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน ภาวะที่บอกหรือชี้ให้เห็นว่าแตกต่างกันคือ การมีความเป็นไปได้ที่ถ้าเมื่อมีความพอใจสูง และการ

ปฏิบัติงานสูงด้วย หรือมีความพอใจสูงและการปฏิบัติงานต่ำ โดยนัยกลับกัน อาจจะมีภาวะความพอใจต่ำและการปฏิบัติงานต่ำด้วย หรือความพอใจต่ำและการปฏิบัติงานสูงได้ อย่างไรก็ตาม การศึกษาทั้งหมดที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ได้พบว่า วิธีการวัดพฤติกรรมเกี่ยวกับงานอีกอันหนึ่งคือ การออกจากงาน การขาดงาน ล้วนแต่มีความเกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจด้วย นั่นคือ ความพอใจสูงมีส่วนเกี่ยวพันทางด้านบวก กับการออกจากงานและการขาดงานของคนงาน กล่าวคือ หากมีความพึงพอใจในงานสูง คนจะออกจากงานน้อย และขาดงานน้อยนั่นเอง

ทั้งนี้เป็นการฉลาดที่บริษัทจะคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นเสมือนผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานสูง (High performance) มากกว่า การถือว่าเป็นสาเหตุของการปฏิบัติงานที่ดีหรือเลว เนื่องจากว่าความพึงพอใจเป็นผลอันหนึ่งของการที่ได้รับสิ่งที่ต้องการ ตัวของงานเองอาจจะเป็นแหล่งของความพึงพอใจที่แทนแหล่งความพึงพอใจอันอื่นๆ ได้ ซึ่งได้แบบจำลองการจูงใจของ Porter และ Lawler ที่แสดงให้เห็นว่าทราบถึงแนวความคิดดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้บริหารได้ทราบว่า มีตัวแปรใดบ้างที่มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ก็จะมีผลเนื่องมาจากการได้การตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่อย่างมีประสิทธิภาพในเมื่อการทำงานอันนั้นทำให้เขาได้ในสิ่งที่เขาต้องการปัจจัยดังกล่าว ดังนั้นผู้บริหารสามารถใช้ตัวแปรดังกล่าวประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน ให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

2. ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารได้ทราบว่า มีตัวแปร 2 ตัวที่สามารถทำความเข้าใจโดยรวมของพนักงาน ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวประกอบการพิจารณาและให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านนโยบาย และการบริหารทางด้านวัฒนธรรมองค์กร และการจูงใจ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัท

3. แม้ว่าจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยทางบุคลิกภาพ จะไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่อาจมีผลทางด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้นจึงควรศึกษาเพิ่มเติมว่าปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพนั้นมีผลต่อสิ่งอื่นหรือไม่ ก่อนตัดความสัมพันธ์ของปัจจัยนี้ออกไป

4. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท จะมีอายุอยู่ในระดับ 30-39 ปี เป็นส่วนใหญ่ซึ่งมีความห่างกับระดับอายุอื่นค่อนข้างมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงควรพิจารณาในส่วนการจัดจ้างพนักงานรุ่นใหม่ ๆ ที่พึงจบการศึกษาหรือมีประสบการณ์ 1-2 ปี แล้วให้มากขึ้น เพื่อจะได้เสริมสร้างให้บริษัท มีแนวคิดหรือ นวัตกรรมใหม่ๆ จากคนรุ่นใหม่ให้มากขึ้น

5. เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยทางด้านการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจากงานวิจัยครั้งนี้มีมากกว่าครึ่งหนึ่งของแบบสอบถาม

ที่พนักงานอยู่ในระดับปริญญาตรี ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างรวดเร็วผู้บริหารจึงควรมีการส่งเสริม ให้นักงานศึกษาต่อ เพื่อให้พนักงานในองค์กรมีแนวคิดและวิจรณ์ญาณให้ลึกซึ้งขึ้น อันจะเป็นผลดีต่อองค์กรในอนาคต ที่จะสามารถดำเนินธุรกิจในการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นเรื่อยๆ

6. ในส่วนของปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพนักงานยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรปานกลาง ซึ่งทางบริษัทควรส่งเสริมปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กรให้มากขึ้น เพราะปัจจัยนี้มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในมากก็จะผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ส่งผลให้บริษัทมีรายได้มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งปัจจัยที่บริษัท ควรให้ความสนใจมากขึ้น คือ การดูแลเอาใจใส่พนักงาน การให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ และการสนับสนุนการคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ในการทำงาน เนื่องจากทั้ง 3 ปัจจัย ยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการส่งเสริมไม่น่าจะเป็นเรื่องยากเนื่องจากพนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับที่ดีอยู่แล้ว

7. ในส่วนของปัจจัยทางการจูงใจ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพนักงานยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจูงใจที่บริษัท มีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสรุปได้ว่ายังไม่เป็นที่น่าพอใจมากนัก ซึ่งจากการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจ ก็สามารถทำนายผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน ดังนั้นทางบริษัท ควรมีการส่งเสริมทางด้านปัจจัยจูงใจให้มากยิ่งขึ้นเพื่อผลักดันให้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานให้กับบริษัท อย่างเต็มความสามารถเนื่องจากอยากเห็นบริษัท ก้าวหน้าและทำให้ตัวพนักงานเองก็ก้าวหน้าตามไปด้วย โดยปัจจัยจูงใจที่ต้องปรับปรุง คือ ทางด้านความเหมาะสมของผลตอบแทนที่ให้กับพนักงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบเนื่องจากอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากตัวแปรที่ศึกษาแล้ว เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ยังสามารถทำนายได้เพียงร้อยละ 28 เท่านั้น ซึ่งยังมีตัวแปรสำคัญตัวอื่นที่ไม่ได้นำมาคิด ดังนั้นการที่จะทำนายได้แม่นยำขึ้นก็จำเป็นต้องหาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อความพึงพอใจเข้ามาวิจัยเพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมให้เกิดความแม่นยำมากขึ้น

2. สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป หากมีความเป็นไปได้ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งองค์กร เนื่องจากในครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4,239 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในอาคารทรู ทาวเวอร์ เลขที่ 18 ถ.รัชดาภิเษก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เท่านั้น บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ยังมีสาขาอีกจำนวนหนึ่ง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ✓ กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพฯ : ชรรมสาร
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 7
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ✓ กิติมา ปรีดีติลล. ทฤษฎีการบริหารองค์การ กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดชนกการพิมพ์, 2529
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด, 2533
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2542). องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่)
กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเทค
- ✓ ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเทค
- วิรัช สงวนวงศ์วาน (2546) การจัดการแลพฤติกรรมองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : เอช.เอ็น
กรุป
- มุ่งมัน ธนาศุภวัฒน์. (2537) จิตวิทยาองค์การ กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์
- ✓ ดร.เทพพนม เมืองแมน และคณะ. (2529) พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนา
พานิช
- ผศ.ดร.สุพิน เกษาคุปต์. (2539) พฤติกรรมองค์การ (ความรู้เบื้องต้นในการบริหารทรัพยากร
มนุษย์) : งานผลิตเอกสารและตำราทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ผศ.ดร.นพ ศรีบุญนาถ (2545) พฤติกรรมองค์การ (Organization Behavior) กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์สุทรไพศาล
- ศาสตราจารย์ ดร.นราศรี ไวนิชกุล และคณะ (2545) ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข)
พิมพ์ครั้งที่ 13 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ผศ.ดร.พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545) พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพฯ : โอ.เอส.
พรินติ้ง เฮ้าส์
- รศ.นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน). 2546 ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว (ฉบับปรับปรุงใหม่)
พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ✓ รศ.สมยศ นาวิการ. (2544) ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991
- บรรยงค์ โตจินดา. (2545) องค์การและการจัดการ (Organization and Management)
พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532) จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- รายงานประจำปี 2546. (2546). กรุงเทพฯ : บริษัท TRUE Corporation Co., Ltd. (Public).
- สุดเขต เอกสุข (2545). **ความคิดเห็นของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีผลต่อการเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษาเขตอุตสาหกรรมเครือซีเมนต์ไทย จังหวัดสระบุรี** วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- อารี เพชรผุด. (2529) จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พันนี้ พับบลิชซิง.
- A.B. (Rami) Shani / James B. Lau. (2000) **Behavior in Organizations (an experiential approach)** 7th Ed. U.S.A. : McGraw-Hill
- Bernard, Chester I. (1966) **The Function of Executive**. Cambridge: Harvard University Press.
- Dubrin, Audrew J. (1984) **Foundations of Organizational Behavior : An Applied Perspective**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Evans, Martin T. (1971) "Managing the New Managers", **Personal Administration**. 34 (62) : 31 – 38.
- Ewen, R. B. (1998) **Personality : A topical approach**. Mahweh, NJ: Erlbaum.
- Gilmer, B. Von Haller. (1966) **Applied Psychology : Problems in Living and Work**. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Porter, L.W., E.E. Lawler and J.R. Hackmand. (1975) **Behavior in Organization**. Tokyo : McGraw – Hill Kogakusha Ltd.
- Robbins, Stephen P. (1993). **Organizational Behavior : Concepts, Controversies and Applications**. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice - Hall.
- Scott, Myers M. (1970) **Every Employer a Manage more Meaningful Work through Job Enrichment**. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Uma Sekaran (2003) **Research Methods for Business** (Fourth Edition) U.S.A. : John Wiley & Sons, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจงใจ ที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE

แบบสอบถาม

เรื่อง วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามที่ต้องการทราบถึงวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE
2. แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วนดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ด้านวัฒนธรรมองค์กร
 - ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ
 - ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านการจงใจ
 - ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม
3. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในการนำไปกระทำการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลที่ถูกต้องแม่นยำ
4. การตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะไม่มีผลกระทบต่ตัวท่านแต่ประการใด เนื่องจากแบบสอบถามชุดนี้ใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

นายกัมพล พันธุ์เกษมสุข
 นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบริหารธุรกิจ
 สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามโครงการวิจัย

เรื่อง

วัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจงใจ ที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี

() 30 – 39 ปี

() 40 – 49 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโทขึ้นไป

4. ตำแหน่งงาน

() ระดับปฏิบัติการ (I4 - I7)

: Clerk, Senior clerk, office, Senior office

() ผู้จัดการ/ที่ปรึกษา (M3 หรือ I2 – I3)

: Manager, Senior consultant, Consultant

() ผู้อำนวยการ/ผู้เชี่ยวชาญ ขึ้นไป (M2 หรือ I1 ขึ้นไป)

: Assistant Director, Technical Expert or Higher

5. ระยะเวลาการในการทำงานกับองค์กร

() น้อยกว่า 3 ปี

() 3 – 6 ปี

() 6 – 9 ปี

() 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตำแหน่งที่ท่านคิดว่าถูกต้องมากที่สุด

วัฒนธรรมองค์กร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ข้าพเจ้าทราบเกี่ยวกับวัฒนธรรม องค์กร ทางด้านการดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ ความคิดสร้างสรรค์ และกล้าตัดสินใจ					
2. องค์กรขาดการดูแลเอาใจใส่ พนักงาน	/				
3. องค์กรมีความร่วมมือในการ ทำงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ	✓				
4. องค์กรมีการสนับสนุนให้ พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ใน การทำงานเป็นอย่างดี					
5. ข้าพเจ้าสามารถตัดสินใจทำเอง เมื่อเห็นว่าสิ่งที่กระทำถูกต้อง					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

ท่านเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร เกี่ยวกับบุคลิกภาพในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตำแหน่งที่ตรงกับลักษณะท่านมากที่สุด

บุคลิกภาพ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ท่านรู้สึกว่าไม่มีสิ่งใดที่ท่านทำได้ดี					
2. เมื่อท่านต้องพูดต่อหน้ากลุ่มคน ท่าน รู้สึกกังวล					
3. ท่านรู้สึกว่าสามารถปรับตัวเข้ากับ สังคมได้อย่างดี					
4. ท่านรู้สึกสะดวกใจ เมื่อสนทนากับคน แปลกหน้า					

บุคลิกภาพ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
5. ท่านรู้สึกว่าคุณต้องระมัดระวังตัว อยู่ตลอดเวลา					
6. ท่านรู้สึกว่าคุณต้องเป็นบุคคลที่ ประสบความสำเร็จ					
7. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นคนขี้อาย					
8. ท่านรู้สึกว่าคุณทำได้ยากกว่าคนส่วนใหญ่					
9. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลที่ไร้ คุณค่า					
10. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นคนมีความ มั่นใจว่าจะประสบความสำเร็จใน อาชีพ					
11. ท่านรู้สึกมั่นใจในความสามารถ ของท่าน					
12. ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการ ปรับตัวเข้ากับคนอื่น					
13. ท่านรู้สึกมั่นใจเมื่ออยู่กับคนแปลก หน้า					
14. ท่านรู้สึกไม่ชอบตนเอง					
15. ท่านรู้สึกท้อแท้ในตนเอง					
16. ท่านรู้สึกกังวลกับคนอื่น ๆ ว่า เหมือนท่านหรือไม่					
17. ท่านรู้สึกว่าคุณพูดได้ดีต่อหน้า คน					

บุคลิกภาพ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
18. ท่านรู้สึกมั่นใจเมื่อท่านอภิปราย ในห้องประชุม.					
19. ท่านรู้สึกมั่นใจว่าผู้อื่นนับถือท่าน.					

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านการจูงใจ

ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับการจูงใจต่างๆ ต่อไปนี้อย่างไร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตำแหน่งที่ท่านคิดว่าถูกต้องมากที่สุด

การจูงใจ	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ต้อง ปรับปรุง (2)	ต้อง ปรับปรุง มากที่สุด (1)
1. ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่ บริษัทให้กับท่าน.					
2. โอกาสที่จะก้าวหน้าทั้งในการ ดำเนินชีวิตส่วนตัว และอาชีพการงาน					
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายให้เสร็จลุล่วงได้ดี					
4. ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ ตนเอง					
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมใน การพิจารณาความดีความชอบ					

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ท่านเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรในประเด็นต่อไปนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตำแหน่งที่ท่านคิดว่าถูกต้องมากที่สุด

ความพึงพอใจในงานโดยรวม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. โดยทั่วไปข้าพเจ้าพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. ในบางครั้งข้าพเจ้าอยากไปทำงานที่อื่นหากเป็นไปได้					
3. งานที่ทำอยู่ขณะนี้ท้าทายความสามารถของข้าพเจ้าพอสมควร					
4. ข้าพเจ้ามีความสุขกับการทำงานในหน่วยงานนี้					
5. คนที่ทำงานที่นี่มีความคิดที่จะไปทำงานอื่น					

ภาคผนวก ข.
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่
1. รองศาสตราจารย์. ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรธุรกิจ มหาบัณฑิตคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผศ.ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำ	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรธุรกิจ มหาบัณฑิตคณะสังคมศาสตร์ / อาจารย์ประจำ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อมูลจำนวนแบบสอบถามที่ใช้

	จำนวนชุด	เปอร์เซ็นต์
จำนวนชุดแบบสอบถามที่ใช้	378	100
จำนวนชุดแบบสอบถามที่เสีย	0	0
รวม	378	100

ข้อมูลความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่ใช้

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.880	0.890	43

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายกัมพล พันธุ์เกษมสุข
วัน / เดือน / ปีเกิด	9 กุมภาพันธ์ 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	67/44-46 ถนนประชากรราษฎร์สาย 1 ซอย 10 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	SEA International Professional Services Engineer
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท UTStarcom จำกัด 19 th Fl., Unit G, Ratchadaphisek Rd. HuayKwang, Bangkok 10310
ประวัติการศึกษา	
2547	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2537	วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม