การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวธัญมาส วรงค์สิงหรา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

195.24
ธ458ก2
ส.3

การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

ก.ค. 2548

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวธัญมาส วรงค์สิงหรา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
ตุลาคม 2547

ห 254140

ธัญมาส วรงค์สิงหรา. (2547). *การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์สมเกียรติ ทิพยทัศน์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) เพื่อเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการตามตัวแปรทางชีวสังคม และ3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ทดสอบความแตกต่างโดยใช้ t-test F-test และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านระดับปานกลางถึงระดับสูง พนักงานเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมดีกว่าพนักงานเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการปรับตัวรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานเพศชายมีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดีกว่าพนักงานเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุ 26 -35 ปี มีการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนการปรับตัวในการทำงานรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 พนักงานที่มีอายงานต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

A STUDY OF WORK ADJUSTMENT OF OPERATION-LEVEL EMPLOYEES AT A DEPARTMENT STORE IN NAKHORNRATCHASIMA

AN ABSTRACT

BY

MISS THANYAMAS WARONGSINGHARA

Presented in partial fulfillment of requirements for the

Master of Education degree in Developmental Psychology

at Srinakrinwirot University

October 2004

Thanyamas Warongsinghara. (2004). *A Study of Work Adjustment of Operation-Level Employees at A Department Store in Nakhomratchasima.* Master's Project, M.Ed. (Developmental Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Mr. Somkiat Thipyathusn.

The purposes of this research were 1) to study operation-level employees' work adjustment in three areas and in each of three areas, 2) to compare three areas and each of three areas of operation-level employees' work adjustment on the basis of their biosocial characteristics, and 3) to study the relationship between work adjustment and job satisfaction of operation-level employees regarding all three areas as well as each area.

The sample in this study consisted of 110 operation-level employees at a department store in Nakhornratchasima. The research instruments for collecting data were three sets of questionnaires on personal data, work adjustment and job satisfaction of operation-level employees. The statistical methods and procedures for analyzing the obtained data were percentage, t-test, F-test and Pearson's product-moment correlation coefficient.

The research findings indicated that the employees' work adjustment in three areas and each of three areas was found to be ranging from the average up to the high levels in each area of work adjustment, male employees were significantly higher than female employees at point .01 level, But there was no significant difference in three areas of employees' work adjustment. As for adjustment to their colleagues and superiors, male employees were found to be significantly higher than female employees at point .01 level. No significant age difference was found in three areas and in each of three areas of employees' work adjustment, which work adjustment of 26 – 35 years-old employees was significantly higher than that of employees under 26 years old at point .01 level. An overall work adjustment of employees at a higher level of education was significantly less than that of employees at lower level of education at .05 level, but there was no significant difference in three areas of their work adjustment. For employees at a level of bachelor's degree and the equivalent, it was found that their adjustment was less than that of those with education below bachelor's degree at point .01 level of significance. The finding also indicated that no significant difference in all three areas and in each of three areas was found in work adjustment of employees with different time limits of employment. Finally, the finding indicated the positive relationships between job satisfaction and work adjustment of the employees regarding all three areas as well as each area.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(อาจารย์ สมเกียรติ ทิพยทัศน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(อาจารย์ ดร. นิยะดา จิตต์จรัส)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(อาจารย์ สมเกียรติ ทิพยทัศน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ชญ่านุช ลักษณวิจารณ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ สุภา ปานเจริญ)

วันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูประการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์สมเกียรติ ทิพยทัศน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ. วัฒนา ศรีสัตย์วาจา และอาจารย์ชญานุช ลักษณวิจารณ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และข้อเสนอแนะ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ธีระชน พลโยธา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือสำหรับทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณกรรมการผู้จัดการห้างสรรพสินค้า และคุณหนึ่งฤทัย บุญเมือง ที่ได้อนุเคราะห์ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี รวมถึงขอขอบคุณพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม อันเป็นผลให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

ขอขอบคุณพี่ ๆและเพื่อน ๆทุกคนในภาควิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อฉอกิม คุณแม่เสี่ยมเนย แซ่ลี้และคุณแม่สุมาลี แซ่กิม ที่เห็นความสำคัญของการศึกษา และให้โอกาสแก่ผู้วิจัยได้ศึกษาต่อ และเป็นผู้ที่คอยให้ความรัก ความห่วงใย กำลังใจ ดูแล และให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้วิจัยมาโดยตลอดจนพบกับความสำเร็จ และขอขอบคุณพี่น้องทุกท่านที่ให้กำลังใจที่ดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดาผู้เป็นที่รักและเคารพ ครูอาจารย์ที่เป็นผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมาโดยตลอด จนการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ธัญมาส วรงค์สิงหรา

สารบัญ

บทที่ หน้า

1 บทนำ.....1
ภูมิหลัง.....1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....3
ความสำคัญของการวิจัย.....4
ขอบเขตของการวิจัย.....4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....4
ตัวแปรที่ศึกษา.....4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....5
นิยามปฏิบัติการ.....6

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....8
การปรับตัว.....9
ความหมายของการปรับตัวในการทำงาน.....9
ทฤษฎีการปรับตัว.....10
สาเหตุของการปรับตัว.....12
กระบวนการปรับตัว.....14
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัว.....15
ลักษณะของการปรับตัว.....16
การปรับตัวในการทำงาน.....19
ความหมายของการปรับตัวในการทำงาน.....19
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน.....20
ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน.....22
ความพึงพอใจในการทำงาน.....24
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....24
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....25
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน.....29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน.....32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

2(ต่อ) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน
กับการในการทำงาน....35
กรอบแนวคิดในการวิจัย....36
สมมติฐานการวิจัย....36

3 วิธีการดำเนินการศึกษา....38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง....38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย....38
การเก็บรวบรวมข้อมูล....43
การวิเคราะห์ข้อมูล....44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล....44

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล....45
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล....45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล....47

5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ....62
ความมุ่งหมายของการวิจัย....62
สมมติฐานการวิจัย....62
วิธีดำเนินการวิจัย....63
สรุปผลการวิจัย....64
อภิปรายผล....66
ข้อเสนอแนะ....72

บรรณานุกรม....74

ภาคผนวก....79

ประวัติย่อผู้วิจัย....92

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา.....47

2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวม และรายด้าน..... 48

3 แสดงระดับการปรับตัวในการทำงานด้านรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ จำแนกตามลักษณะต่าง ๆ.....48

4 แสดงระดับการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่จำแนกตามลักษณะต่าง ๆ.....50

5 แสดงระดับการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่จำแนกตามลักษณะต่าง ๆ.....51

6 แสดงระดับการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับ ปฏิบัติการที่จำแนกตามลักษณะต่าง ๆ.....52

7 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้าน อยู่ในระดับต่าง ๆ.....53

8 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน.....55

9 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน.....56

10 การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน.....57

11 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....58

12 การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวม และรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....59

13 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน.....60

14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้าน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ.....61

15 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน.....91

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 กระบวนการปรับตัว.....14

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิต การขนส่ง การคมนาคมสื่อสาร หรือการบริการของธุรกิจค้าปลีกต่างประสบกับภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นธุรกิจ องค์กรแต่ละแห่งจึงพยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงาน หรือการบริการของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสามารถในการจูงใจลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการขององค์กรให้มากที่สุด เนื่องจากบุคคลเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรอยู่รอด ดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540) กล่าวว่า เมื่อสภาวะขององค์กรเปลี่ยนแปลงไปย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลในองค์กรทั้งผลกระทบด้านพฤติกรรมที่บุคคลจะต้องปรับพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และผลกระทบทางจิตวิทยา เพราะการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็ตามย่อมมีผลที่จะเปลี่ยนวิถีชีวิตของบุคคลด้วย และถ้าหากเป็นภายในองค์กรสิ่งที่บุคคลจะต้องปรับเปลี่ยนก็คือ "วิถีชีวิตในการทำงาน" นั่นเอง

การปรับตัวในการทำงานนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์โดยทั่วไป ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นกิจกรรมหลักซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติ เพื่อช่วยให้ตนสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ ปัจจุบันร้อยละ 80 ของการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน ส่วนใหญ่ถูกใช้ไปกับการทำงาน ดังนั้นการปรับตัวในการทำงานของบุคคลจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และหากยังไม่สามารถปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาได้ บุคคลนั้นอาจต้องลาออกจากงานในที่สุด (พนิดา สุจริตกุลธร. 2538) และแต่ละองค์กรไม่ต้องการให้เกิดสภาพเช่นนี้อย่างแน่นอน เพราะกว่าบุคคลในองค์กรจะมีความรู้ความชำนาญในการทำงาน องค์กรต้องใช้เวลาและงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรเป็นจำนวนมาก ดังเช่นธุรกิจห้างสรรพสินค้าเป็นธุรกิจที่จะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้บริโภค ดังนั้นบุคลากรในองค์กรเหล่านี้จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในตัวสินค้า การจัดวางสินค้า การป้องกันสินค้าสูญหายของสินค้า การรับชำระค่าสินค้า รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ จากลักษณะของธุรกิจประเภทนี้ย่อมส่งผลให้บุคลากรในองค์กรต้องมีความสามารถที่จะปรับตัวในการทำงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้

การที่บุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ดี จะเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้สัมฤทธิ์ผล มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความสัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นที่ยอมรับในองค์กร พร้อมทั้งเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลที่ปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดีย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำงานได้ไม่สำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน เข้ากับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาไม่ได้ รวมทั้งไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการ

ทำงานโดยตรง (เกษม เฉลิมธนะโกศล. 2543) ดังที่อาร์คอฟ (Arkoff. 1968 : 26-27) กล่าวไว้ว่า บุคคลที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดีมักเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ เป็นพื้นฐาน หรืออาจเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะงานจนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าบุคคลใดประสบกับปัญหาการปรับตัวในการทำงาน บุคคลนั้นมักเป็นผู้ที่ขาดความพึงพอใจในงานที่ทำได้

นอกจากความพึงพอใจในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน ซึ่งได้กล่าวไว้ในข้างต้น ในส่วนของตัวแปรทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กรพบว่ามีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน ดังเช่นในงานวิจัยของซ่อลัดดา โรจน์ดำรงฤทธิ์(2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวของลูกจ้างในเขตอุตสาหกรรมใหม่จังหวัดระยอง โดยมุ่งที่จะศึกษาการปรับตัวทางด้านอาชีพและการปรับตัวทางด้านสังคม พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้การปรับตัวทางด้านอาชีพของลูกจ้างแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา และปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้การปรับตัวทางสังคมของลูกจ้างแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน สำหรับอายุนับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานเช่นกัน จากการศึกษาของกิมเบอรี่ (ดัชนี จรัสโชติพินิต. 2536: 28-29; อ้างอิงจาก Ginsberg. 1977) พบว่า แรงงานที่มีทักษะความสามารถเฉพาะด้านและมีอายุน้อย จะสามารถสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มอื่นในสังคมได้ดีกว่าแรงงานที่มีทักษะความสามารถน้อยและอายุมาก

ปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยมีการแข่งขันกันสูงมาก ซึ่งพิจารณาได้จากการขยายสาขาและเปิดดำเนินกิจการไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการจับจ่ายใช้สอยและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด จังหวัดนครราชสีมาถือเป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีการแข่งขันกันของธุรกิจค้าปลีกที่รุนแรง เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูง มีพื้นที่มากเป็นอันดับสองของประเทศไทย และมีประชากรอาศัยอยู่มากเป็นอันดับสองของประเทศรองจากกรุงเทพมหานคร รวมทั้งยังเป็นประตูสู่ภาคอีสาน จึงมีผู้สนใจเข้ามาลงทุนทำธุรกิจเป็นจำนวนมาก ในขณะกว่า 40 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งได้เปิดดำเนินการขึ้น โดยเริ่มจากการเป็นธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก จากนั้นได้ทำการปรับปรุง พัฒนารูปแบบกิจการจนกลายเป็นห้างสรรพสินค้าที่ประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงแต่กว่าจะประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงอย่างเช่นในปัจจุบัน ห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ต้องเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย อาทิเช่น ความต้องการของผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี สภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนโดยเฉพาะในปีพ.ศ.2540 ที่ประเทศไทยเกิดวิกฤตเศรษฐกิจทั่วทั้งประเทศ และประการสำคัญ คือ การเข้ามาของธุรกิจค้าปลีกประเภทดิสเคาท์สโตร์(Discount Store) เช่น แม็คโคร (Makro) เทสโก้ โลตัส (Tesco Lotus) และ บิ๊กซี (Big C)ซึ่งนับว่าเป็นคู่แข่งที่สำคัญ เพราะเป็นธุรกิจที่มีลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเดียวกับห้างสรรพสินค้าและขายสินค้าได้ในราคาถูก เพราะมีนักลงทุนชาวต่างชาติเข้ามาเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่และนำการบริหารงานที่ทันสมัยมาใช้

ในการต่อสู้เผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ นั้นทำให้ห้างสรรพสินค้าแห่งนี้จำเป็นต้องปรับปรุงพัฒนา การบริหารงาน การวางแผน การดำเนินงาน และนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ เช่น กลยุทธ์ด้านการตลาด กลยุทธ์ด้านราคาสินค้า เป็นต้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานดังกล่าวส่งผลให้

บุคลากรในห้างสรรพสินค้าจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือวิถีชีวิตในการทำงานของตน และกลุ่มที่ต้องปรับตัวมากที่สุด คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ เพราะการพัฒนาการดำเนินงานส่วนใหญ่จะทำในส่วนของกลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งมีพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่ทำให้กลยุทธ์ทางการตลาดประสบความสำเร็จ นอกจากนี้พนักงานระดับปฏิบัติการยังเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าระดับบริหาร เพราะเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขายและเป็นกลุ่มงานหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจความประทับใจ และรักษาลูกค้าเอาไว้ได้ รวมถึงมีส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความสนใจจะศึกษาถึงระดับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร และศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการตามตัวแปรดังกล่าว สำหรับความพึงพอใจในการทำงานผู้วิจัยจะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับตัวในการทำงานว่าจะมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรที่จะทำการบริหารจัด พัฒนาส่งเสริมกับพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีการปรับตัวในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถปรับตัวในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและมีความสุข ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา โดยตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการตามตัวแปรทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้จะช่วยให้ทราบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมามีการปรับตัวในการทำงานอย่างไร ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงหรือสร้างแนวนโยบายในการป้องกันแก้ไข และนำไปช่วยเหลือแก่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัญหาการปรับตัวในการทำงานได้ สำหรับข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของการปรับตัวในการทำงาน ตามตัวแปรทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับตัวในการทำงาน จะใช้เป็นแนวทางให้แก่พนักงาน ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ได้ทำการคัดเลือก พัฒนา และส่งเสริมพนักงานระดับปฏิบัติการให้เกิดการปรับตัวในการทำงานได้ ซึ่งเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือให้มีปัญหาการปรับตัวในการทำงานน้อยที่สุด เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถปรับตัวในการทำงานได้ดี ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความสุขและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงส่งผลให้องค์กรดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด มีความเจริญก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับคู่แข่งและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดได้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 196 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 110 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1 การศึกษาเปรียบเทียบ ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1.1 เพศ แบ่งเป็น

- ชาย
- หญิง

1.1.2 อายุ แบ่งเป็น
- ต่ำกว่า 26 ปี
- 26 – 35 ปี
- 35 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น
- ต่ำกว่าอนุปริญญา
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรีขึ้นไป

1.1.4 อายุงานในองค์กร แบ่งเป็น
- ต่ำกว่า 3 ปี
- 3 – 6 ปี
- 6 ปีขึ้นไป

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การปรับตัวในการทำงาน 3 ด้าน คือ

1.2.1 การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ

1.2.2 การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ

1.2.3 การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2 การศึกษาความสัมพันธ์ ประกอบด้วย

2.1 การปรับตัวในการทำงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ
- การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ
- การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ
- การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ห้างสรรพสินค้า** หมายถึง ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมาที่ขายสินค้าหลากหลายชนิด โดยมีการจัดวางสินค้าเป็นแผนกตามสายผลิตภัณฑ์ โดยสินค้าที่อยู่ในสายผลิตภัณฑ์เดียวกันจะถูกจัดไว้รวมกัน เช่น แผนกเสื้อผ้า แผนกเครื่องสำอาง แผนกเครื่องใช้ไฟฟ้า นอกจากนี้ยังมีสถานบันเทิงและสิ่งอำนวยความสะดวก ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่ของร้านอย่างครบวงจร เช่น โรงภาพยนตร์ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย และร้านจำหน่ายอุปกรณ์และสินค้าคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2. **พนักงานระดับปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงานขาย และพนักงานแคชเชียร์ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

3. อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงานระดับปฏิบัติการ นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม และในกรณีเศษอายุเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี

4. อายุงานในองค์กร หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่วันที่พนักงานระดับปฏิบัติการเข้าทำงานในห้างสรรพสินค้าจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม และในกรณีเศษอายุเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี

นิยามปฏิบัติการ

1. การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในการเผชิญปัญหาหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง เพื่อให้ตนเองสามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1.1 การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง ความสามารถที่จะเผชิญปัญหาหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเกิดจากการทำงาน รวมถึงการยอมรับ และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเกี่ยวกับงานที่ทำ เพื่อสามารถทำงานในหน้าที่หรือทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมาย และเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดได้

1.2 การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจยอมรับ และปฏิบัติตนตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรได้

1.3 การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานและปัญหาส่วนตัว ความสนิทสนมเป็นกันเอง ความรู้สึกยินดีที่ได้รับคำชมเชย รวมถึงการได้รับการยอมรับ ความเชื่อถือไว้วางใจ และสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานโดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย จำนวน 28 ข้อ กลุ่มตัวอย่างจะวัดตนเองว่าข้อความใดตรงกับความรู้สึกมากที่สุด ผู้ที่ได้คะแนนมากกว่าแสดงว่ามีระดับการปรับตัวในการทำงานได้สูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อยกว่า ในการตัดสินระดับการปรับตัวในการทำงานแบ่งเป็น 3 ระดับตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย คือ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538)

ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามตั้งแต่ 3.67 – 5.00 คะแนน หมายถึง กลุ่มที่มีการปรับตัวในการทำงานระดับสูง หรือ กลุ่มที่มีการปรับตัวในการทำงานได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามตั้งแต่ 2.34 – 3.66 คะแนน หมายถึง กลุ่มที่มีการปรับตัวในการทำงานระดับปานกลาง หรือ กลุ่มที่มีการปรับตัวในการทำงานได้พอใช้

ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามตั้งแต่ 1.00 – 2.33 คะแนน หมายถึง กลุ่มที่มีการปรับตัวในการทำงานระดับต่ำ หรือ กลุ่มที่มีการปรับตัวในการทำงานไม่ได้

2. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพของงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท ดังนั้นพนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของพนักงานและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบต่องาน และผลตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งมีความหมายดังนี้

2.1 ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับมอบหมาย มีความท้าทาย น่าสนใจ ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน ปริมาณงานมีความเหมาะสม และมีขอบเขตของการทำงานที่ชัดเจน

2.2 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้เพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน ได้รับการอบรม และมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม รวมถึงได้รับความยุติธรรมในการประเมินผล

2.3 ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การได้รับอำนาจในการทำงานเหมาะสมกับความรับผิดชอบ การมีอิสระในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมวางแผนในงานที่รับผิดชอบ เห็นความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการได้รับผิดชอบงานพิเศษนอกเหนือจากงานประจำ

2.4 ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วยหรือเสียชีวิต

ความพึงพอใจในการทำงานสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง และปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของศศิธร สาเอี่ยม (2544); อรุณวดี คุ้มศิริพิทักษ์ (2545) และ นงเยาว์ ศรีชนะ (2546) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย จำนวน 30 ข้อ กลุ่มตัวอย่างจะวัดตนเองว่าข้อความใดตรงกับความรู้สึกมากที่สุด

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ ตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเสนอเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การปรับตัว
    - 1.1 ความหมายของการปรับตัว
    - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว
    - 1.3 สาเหตุของการปรับตัว
    - 1.4 กระบวนการปรับตัว
    - 1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิต่อการปรับตัว
    - 1.6 ลักษณะของการปรับตัว
        - 1.6.1 ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ดี
        - 1.6.2 ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ไม่ดี
2. การปรับตัวในการทำงาน
    - 2.1 ความหมายของการปรับตัวในการทำงาน
    - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน
    - 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน
3. ความพึงพอใจในการทำงาน
    - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
    - 3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
    - 3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
    - 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับในการทำงาน
    - 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับตัวในการทำงาน
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย
6. สมมติฐานการวิจัย

1. การปรับตัว

1.1 ความหมายของการปรับตัว

ลาซารัส (Lazarus. 1969 : 18) ได้อธิบายความหมายของการปรับตัวว่ามีกำเนิดเริ่มแรกมาจากวิชาชีววิทยา กล่าวคือ ดาร์วิน (Darwin) เป็นผู้ริเริ่มใช้คำว่า "การปรับตัว (Adaptation)" ในทฤษฎีว่าด้วยวิวัฒนาการในปี ค.ศ. 1859 โดยดาวินส์ได้สรุปความคิดเห็นว่าสิ่งมีชีวิตที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมของโลกที่เต็มไปด้วยภยันตรายได้เท่านั้น จึงจะดำรงชีวิตอยู่ได้ ต่อมานักจิตวิทยาได้นำคำว่า "การปรับตัว (Adaptation)" ในทางชีววิทยามาใช้ว่า "การปรับตัว (Adjustment)" โดยศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านที่เกี่ยวกับการปรับตัวในแง่จิตวิทยา ลาซารัสได้สรุปความหมายของการปรับตัวว่า การปรับตัวประกอบด้วยกระบวนการหรือวิธีการทางจิต ซึ่งมนุษย์ใช้ในการเผชิญข้อเรียกร้อง หรือแรงผลักดันภายนอกและภายใน นอกจากนี้ยังมีนักจิตวิทยาคนอื่น ๆ ได้ให้ความหมายของคำว่าการปรับตัวอีกหลายท่าน เช่น

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer; et al. 1966 : 73) อธิบายถึงการปรับตัวว่า เป็นกระบวนการของมนุษย์ที่มีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นการปรับตัวให้เข้ากับปัญหาและปรับสภาพปัญหาที่เผชิญอยู่ให้เข้ากับความต้องการของตนเอง

โคลแมน และแฮมแมน (อรพินทร์ ชูชม และ อัจฉรา สุขารมณ์. 2532 : 6 ; อ้างอิงจาก Coleman & Hammen. 1981) กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง ผลของความพยายามของบุคคลที่พยายามปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ตนเอง ไม่ว่าปัญหานั้นจะเป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ ด้านความต้องการ หรือด้านอารมณ์ ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมจนเป็นสภาพการณ์ที่บุคคลนั้นสามารถอยู่ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ได้

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2524 : 108) กล่าวถึงการปรับตัว หมายถึง กระบวนการที่บุคคลพยายามปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ตนเอง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านอารมณ์ ด้านบุคลิกภาพ และความต้องการ ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม จนเป็นสภาพการณ์ที่ตนสามารถอยู่ได้ในสังคม หรือสภาพแวดล้อมนั้น ๆ

วารุณี แจ่มกระจาย (2540 : 14) ให้ความหมายการปรับตัวไว้ว่า หมายถึง สภาพจิตใจของคนเราที่ประสบและรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมรอบข้างในระดับจิตสำนึก ได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพ และพัฒนาการทางร่างกาย ปัญหาด้านการเงิน ด้านสังคม ด้านการปรับตัว ทางอารมณ์และส่วนตัว ปัญหาด้านการงานและอนาคต รวมถึงการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป

สุมาลี สุวรรณภักดี (2541 : 14) ได้กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลเรียนรู้ มีการยอมรับ และจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองในสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของตนเอง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ปราศจากความคับข้องใจ

ภาวิณี สุธีพิเชฐภัณฑ์ (2545 : 37) ให้ความหมายของการปรับตัวว่า หมายถึง ผลลัพธ์ของการตอบสนองตามการรับรู้ของบุคคลต่อการเผชิญปัญหา สถานการณ์ หรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในชีวิต ทำให้บุคคลเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อคงไว้ซึ่งความสมดุลทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม

จากคำจำกัดความของการปรับตัวดังกล่าวข้าวต้น สรุปได้ว่า การปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ ยอมรับ และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านอารมณ์ ความต้องการ บุคลิกภาพ และปัญหาด้านการงาน โดยการปรับและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามความต้องการและสภาพแวดล้อม เพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

1.2 ทฤษฎีการปรับตัว

ฮาวิกเฮริสท์ (Havighurst. 1953 : unpaged) พิจารณาการปรับตัวในแง่ของการเรียนรู้งานตามขั้นพัฒนาของชีวิต เขามีความเห็นว่า พัฒนาการของชีวิตในแต่ละวัยนั้น บุคคลมีงานประจำวัยหรืองานประจำขั้นที่ต้องเรียนรู้ควบคู่กันไป ถ้าบุคคลสามารถพัฒนางานประจำวัยได้สำเร็จก็จะเป็นบุคคลที่มีความสุขและสามารถพัฒนางานประจำวัยในขั้นต่อไปได้สำเร็จด้วย ในทางตรงกันข้ามงานในช่วงวัยใดไม่ประสบผลสำเร็จจะ ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุข และพัฒนางานประจำวัยในช่วงต่อไปได้ยากลำบาก ดังนั้นบุคคลที่มีการปรับตัวได้ในทัศนะของฮาวิกเฮริสท์จึงหมายถึงบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้และพัฒนางานประจำวัยให้ผ่านพ้นได้ด้วยดี

งานพัฒนาตามขั้นที่จำเป็นสำหรับวัยผู้ใหญ่ ประกอบด้วย

1. สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเหมาะสมกับเพื่อนรุ่นเดียวกันทั้งที่เป็นเพศเดียวกันและต่างเพศ
2. มั่นใจในเรื่องเศรษฐกิจการเงิน สามารถรับผิดชอบในการใช้จ่ายเงินได้
3. สามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ เป็นตัวของตัวเองไม่ต้องพึ่งพิงอารมณ์จากผู้อื่น เช่น ผู้ใหญ่
4. การรับผิดชอบต่อสังคม และบ้านเมืองในฐานะเป็นผู้ใหญ่
5. ช่วยวัยรุ่นให้เป็นผู้ใหญ่ที่มีความรับผิดชอบ
6. มีกิจกรรมยามว่างแบบผู้ใหญ่
7. การเกี่ยวข้องกับคู่ครองในฐานะที่เป็นบุคคล หรือผู้มีลักษณะเฉพาะของตนเอง
8. ยอมรับและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงวัยกลางคน
9. การปรับตัวเข้ากับพ่อแม่ที่แก่เฒ่า
10. พัฒนาความรู้ความเข้าใจ เรื่องค่านิยม และจริยธรรมเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

โรเจอร์ (ภาวิณี สุธีพิเชฐภัณฑ์. 2545 : 40-41 ; อ้างอิงจาก Rogers. 1967 : 108) ผู้นำทฤษฎีว่าด้วยตน และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง เขาได้พิจารณาการปรับตัวในแง่ของการปรับตัวภายในตนเอง โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเป็นศูนย์กลางของประสบการณ์ต่างๆ รอบตัว ซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่วนหนึ่งของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับรู้และการมีการปะทะสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งการประเมินผลจากการมีการปะทะสัมพันธ์นั้นจะก่อให้เกิดตัวเรา (self) หรือ "โครงสร้างของตน" ขึ้นมาเป็นการรับรู้เกี่ยวกับตนเองในด้านต่าง ๆ เช่น บุคลิกลักษณะ ความสามารถของตน บทบาทต่าง ๆ ของตนในการเกี่ยวข้องกับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม ทัศนคติ และค่านิยมต่าง ๆ ของตัวเรา ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับจึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลให้แตกต่างกัน โดยที่แต่ละคนจะเข้าใจและรู้จักโลกส่วนตัวของเขาได้ดีที่สุด บุคคลที่ปรับตัวได้ คือ บุคคลที่เป็นตัวของตัวเอง เข้าใจและยอมรับตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถรับรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ ตามความเป็นจริง นำประสบการณ์นั้นมาจัดให้สอดคล้องกับโครงสร้าง หรือบุคลิกลักษณะของตนได้อย่างไม่ขัดแย้ง หรือบิดเบือน และจะมีการรับรู้และความคิดเกี่ยวกับตนและประสบการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่อย่างมาก ไม่ทำให้เกิดความตึงเครียด วิตกกังวล สับสน ไม่แน่ใจ สูญเสียความเป็นตัวของตัวเองและความคิดเห็นเกี่ยวกับตนจะเป็นไปในทางลบ

รอย (Roy. 1976 : 135-138) กล่าวว่า พื้นฐานที่เกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ประกอบด้วยร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งทำงานผสมผสานเป็นหน่วยเดียวกัน เพื่อคงภาวะปกติสุขหรือภาวะสุขภาพดี ความเจ็บป่วยหรือสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ เกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกหรือภายในบุคคลที่เข้าสู่ระบบชีวิต จะก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อบุคคลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ดังนั้นบุคคลยังต้องมีการปรับตัว เพื่อรักษาสมดุลของร่างกาย จิตใจ และสังคมของบุคคล บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการปรับตัวจะมีความมั่นคงในชีวิต ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออก คือ มีสุขภาพดี ยอมรับความเป็นจริง มีความพึงพอใจในชีวิต เป็นต้น ส่วนผู้ที่ประสบความล้มเหลวในการปรับตัวก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ ไม่ยอมรับความจริง มีความซึมเศร้า เป็นต้น

การปรับตัวเพื่อคงภาวะความสมดุลในบุคคลนั้น รอยได้รวบรวมพฤติกรรมการปรับตัวของมนุษย์ไว้เป็น 4 ประการ คือ

1. พฤติกรรมการปรับตัวตามความต้องการด้านสรีระวิทยา (Physiological Needs) เพื่อรักษาภาวะของการมีสุขภาพดี

2. พฤติกรรมการปรับตัวตามอัตมโนทัศน์ของตนเอง (Self Concept) มีพื้นฐานมาจากความต้องการทางด้านจิตใจ เป็นความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง หากบุคคลมีความมั่นคงทางจิตใจ มีความเชื่อมั่นและมองเห็นคุณค่าในตนเอง ยอมรับความเป็นจริง ย่อมปรับตัวได้ดีกว่าบุคคลที่มองตนเองไร้ค่า และไม่ยอมรับความเป็นจริง

3. พฤติกรรมการปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ (Role Function) เป็นการตอบสนองความต้องการ เพื่อคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางสังคม ในสถานการณ์ใดก็ตามที่บุคคลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนเองได้ บุคคลต้องมีการปรับตัว เพื่อแสดงบทบาทของตนให้เป็นไปตามปกติ แต่จะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปรับตัวของบุคคลนั้น

4. พฤติกรรมการปรับตัวตามความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้อื่น (Interdependence Relations) เป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคล เพื่อคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางสังคม ดังนั้นความพอเหมาะระหว่างการพึ่งตนเอง การพึ่งผู้อื่น และการให้ผู้อื่นพึ่งพาตนเอง มีส่วนช่วยให้เกิดความมั่นคงทั้งทางด้านจิตใจ และสังคม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจนปัจจนึก (2524 : 10-12) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการปรับตัวของอีริคสัน(Erikson)ว่า สิ่งที่มีความสำคัญที่สุดในการปรับตัว คือ ความสัมพันธ์ของครอบครัวมีส่วนเกี่ยวข้องในการว่างพื้นฐานทางจิตใจให้แก่บุคคลตั้งวัยทารกเป็นต้นมา ความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวของบุคคลเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย ความรู้ ความสามารถ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การที่บุคคลจะปรับตัวได้ดีเพียงใดนั้นอยู่ที่ความสัมพันธ์ของบุคคลนั้นที่มีต่อผู้แวดล้อมรอบตนเอง อีกทั้งความสามารถในการปรับตัวได้ดีในขั้นก่อนจะมีอิทธิพลต่อการปรับตัวในขั้นต่อไปด้วย

1.3 สาเหตุของการปรับตัว

ลาซารัส (Lazarus. 1969 : 17-18) ได้อธิบายว่า การปรับตัวมีจุดกำเนิดมาจากการเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยา ซึ่งเป็นความคิดพื้นฐานของทฤษฎีวิวัฒนาการของดาร์วิน ผู้ริเริ่มใช้คำว่าการปรับตัว (Adaptation) ที่เชื่อว่า สิ่งมีชีวิตในโลกที่แข็งแรงกว่าเท่านั้นจึงจะสามารถปรับตัวดำรงชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ได้ ซึ่งในทางจิตวิทยาการศึกษาการที่จะเข้าใจพฤติกรรมการปรับตัวของมนุษย์และสัตว์นั้น จำเป็นจะต้องศึกษาทั้งด้านชีววิทยาและจิตวิทยา ในด้านจิตวิทยาการปรับตัว หมายถึง การเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามความต้องการของจิตใจ ซึ่งมีสาเหตุจากแรงผลักดัน 2 ประการ คือ

1. แรงผลักดันภายนอก หรือ ข้อเรียกร้องอันเกิดจากสภาพแวดล้อมทางสังคม

2. แรงผลักดันภายใน หรือ แรงกระตุ้นอันเกิดจากสภาพทางสรีระภายในร่างกายและจากประสบการณ์ทางสังคมที่ได้เรียนรู้ในอดีตที่ผ่านมา

นิภา นิธยายน (2530 : 71-87) กล่าวว่า การปรับตัวเกิดจากสาเหตุที่มนุษย์ต้องเผชิญกับแรงผลักดันที่มีอิทธิพลสำคัญกับการปรับตัว 2 ประการ คือ

1. แรงผลักดันภายนอก หรือ ข้อเรียกร้องอันเกิดจากสภาพแวดล้อม และแรงผลักดันที่ข้อเรียกร้องของสังคมหรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน

2. แรงผลักดันภายใน ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากสภาพทางสรีระ ได้แก่ ความต้องการสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีพ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ความอบอุ่น การพักผ่อนนอนหลับที่เพียงพอ อีกประการหนึ่งคือ จากประสบการณ์ทางสังคมที่บุคคลนั้นได้เรียนรู้ในอดีตหรือประสบการณ์ที่ผ่านมา เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “เหตุจูงใจทางสังคม” ได้แก่ ความต้องการจะมีเพื่อนฝูง ความต้องการความรัก ความสำเร็จ และการเป็นที่ยกย่องนับถือ ซึ่งแรงกระตุ้นภายใน

ทั้งสองประการดังกล่าวนี้มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันในการที่จะทำให้บุคคลเกิดความสุข หรือความทุกข์ ตลอดจนในการกำหนดพฤติกรรมการปรับตัวของบุคคลด้วย

กันยา สุวรรณแสง (2533 : 65) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดการปรับตัวว่าเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แรงขับและความต้องการ (Drives and Needs) ทั้งนี้เนื่องจากในชีวิตของบุคคลมีความต้องการเป็นพื้นฐาน เช่น ความต้องการทางกาย (Physical Needs) และความต้องการทางจิต (Phychological Needs) ความต้องการทั้งสองนี้ทำให้เกิดแรงขับให้มนุษย์ดิ้นรนแสวงหาเพื่อตอบสนองความอยากของตน ถ้าเกิดอุปสรรคใด ๆ มาขัดขวางทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ร่างกายก็จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในรูปแบบที่ต่างกัน เพื่อคลายความกระวนกระวาย ซึ่งการแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ เรียกว่า การปรับตัว

2. แรงกระตุ้นจากสังคม เกิดจากมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว หรือจากการที่มีสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้คนมีปัญหาในการปรับตัวให้ทันตามสภาวะทางสังคมที่เปลี่ยนไป เช่น การเป็นอยู่ การคมนาคมสื่อสาร และความเจริญทางวัตถุ เป็นต้น อันก่อให้เกิดปัญหาความคับข้องใจซึ่งต้องอาศัยการปรับตัวด้วยวิธีการต่าง ๆ

3. เจตคติ ความสนใจ และจุดมุ่งหมายของชีวิตของตัวเองเปลี่ยนแปลงไป จึงจำเป็นต้องปรับพฤติกรรม

วารินทร์ สายโอบเอื้อ และสุณีย์ ธีรดากร (สุมาลี สุวรรณภักดี. 2541 : 14-15 ; อ้างอิงจาก วารินทร์ สายโอบเอื้อ และสุณีย์ ธีรดากร. 2522 : 159-160) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดการปรับตัวว่าอาจเกิดจากสิ่งต่อไปนี้

1. เกิดจากมนุษย์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนได้ ซึ่งอาจเป็นเพราะอุปสรรคที่เนื่องจกตัวเองหรือผู้อื่น มีผลทำให้บุคคลเกิดความไม่สยายใจหรือคับข้องใจ สำหรับความต้องการพื้นฐานจองมนุษย์นั้น มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80-92) ได้แบ่งไว้เป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ความหิว ความกระหายน้ำ อากาศ การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ การพักผ่อน ความต้องการในการป้องกันความร้อนหนาว

1.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ได้แก่ ความรู้สึกอบอุ่นมั่นคง การปกป้องคุ้มครองจากผู้อื่น

1.3 ความต้องการความรักความเป็นเจ้าของ ได้แก่ ความต้องการความรักความอบอุ่น การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดขนการเข้าร่วมเป็นสมาชิกในหมู่คณะ

1.4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ได้แก่ ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงเกียรติยศ ความร่ำรวย ฐานะทางสังคม การยอมรับนับถือ และการยอมรับทางสังคม

1.5 ความต้องการสัจจะแห่งตน ได้แก่ การเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ เข้าใจความเป็นจริงของชีวิตและสรรพสิ่งทั้งหลาย ต้องการใช้พลังความสามารถของตนเองให้เต็มที่ เพื่อ

อุทิศตนเป็นประโยชน์แก่มวลมนุษย์ ซึ่งเป็นความต้องการที่อยู่เหนือความต้องการที่เกี่ยวกับชื่อเสียงเกียรติยศ ความร่ำรวย หรือการกระทำเพื่อตนเอง

2. เกิดจากความขัดแย้ง ซึ่งความขัดแย้งนี้ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลไม่สามารถตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความต้องการของตนเอง ความขัดแย้งแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

2.1 ความขัดแย้งในทางบวก เป็นความขัดแย้งที่เปิดจากการที่ต้องเลือกเพียงอย่างเดียวในสิ่งที่ตนเองชอบเท่า ๆ กัน ตั้งแต่ 2-3 อย่างขึ้นไป ยิ่งชอบมากทุกอย่างยิ่งต้องเลือกมากกว่าจะเลือกได้ก็ต้องใช้เวลานา แม้เลือกแล้วยังเสียดานสิ่งที่ไม่สามารถจะเลือก

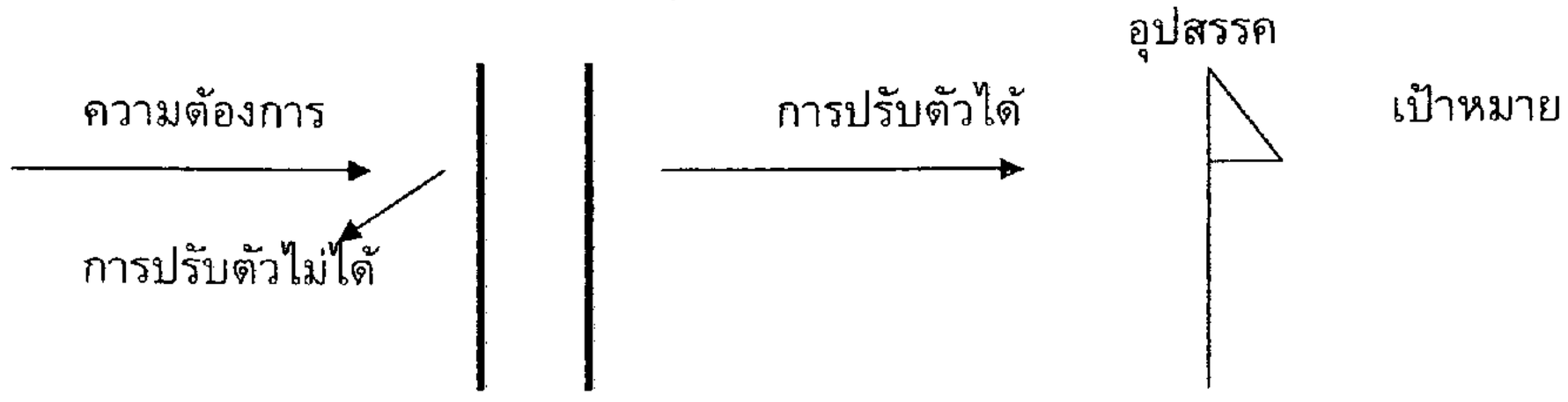
2.2 ความขัดแย้งในทางลบ เป็นความขัดแย้งที่เปิดจากการที่ต้องเลือกในสิ่งที่ตนเองไม่ชอบ ไม่ถูกใจ ตั้งแต่ 2-3 อย่างขึ้นไป จะไม่เลือกก็ไม่ได้ แต่เมื่อเลือกไปแล้วก็ไม่สบายใจเพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น บุคคลไม่ชอบไม่ถูกใจเลย แต่ก็ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.3 ความขัดแย้งในทางบวกและทางลบ เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกรณีที่สิ่งต่าง ๆ หรือบุคคลหรือสัตว์ที่ต้องการเลือกนั้น มีทั้งถูกใจและไม่ถูกใจในระดับที่เท่า ๆ กันทั้งหมด ตั้งแต่ 2-3 อย่างขึ้นไป แต่ต้องเลือกเพียงอย่างเดียว

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การปรับตัวของบุคคลนั้นมีสาเหตุมาจากตัวเอง และสิ่งแวดล้อม ในอันที่จะสนองความต้องการเบื้องต้นที่สำคัญ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งความต้องการของบุคคลนั้นบางครั้งก็ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ บุคคลย่อมเกิดความสุขความสบายใจ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด ความวิตกกังวล เสียใจ และทุกข์ใจ และเมื่อมีปัญหาบุคคลจะใช้วิธีการต่าง ๆ ในการปรับตัวเข้ามาแก้ปัญหา อาจจะใช้ทั้งกลไกการป้องกันตัวและวิธีการปรับตัวอื่น ๆ ที่บุคคลได้พิจารณาแล้วว่าเหมาะสม เพื่อผ่อนคลายสภาวะของจิตใจให้เบาบางลง

1.4 กระบวนการปรับตัว

นิภา นิธยายน (2530 : 71-75) กล่าวถึง กระบวนการปรับตัวว่า หมายถึง พฤติกรรมต่างๆ ที่คนเรากระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการทางสรีระแรงขับ และแรงจูงใจต่าง ๆ ที่รวมเรียกว่าข้อเรียกร้องภายใน และข้อเรียกร้องภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับของสิริชัย ประทีปฉาย (2533 : 192) ซึ่งได้กล่าวถึงกระบวนการปรับตัวไว้ตามภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กระบวนการปรับตัว

ที่มา : สิริชัย ประทีปฉาย (2533) การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว : 192

จากภาพประกอบ 1 เมื่อบุคคลพบกับอุปสรรค โดยทั่วไปบุคคลก็จะแสดงความพยายามต่าง ๆ เพื่อจะไปให้ถึงเป้าหมาย บางคนมีความพยายามในระยะเวลาอันสั้น บางคนมีความพยายามอยู่นาน และบางคนก็หาวิธีได้เหมาะสม ทำให้ไปยังเป้าหมายได้ เรียกว่า ปรับตัวได้ บางคนหาทางไปสู่เป้าหมายไม่ได้ก็จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการปรับตัวต่าง ๆ กัน เช่น หนีสถานการณ์นั้น ตั้งเป้าหมายใหม่หาทางปฏิเสธไม่ยอมรับว่าตนไม่สามารถเอาชนะอุปสรรคได้ หรืออาจสร้างโลกของตนเองขึ้นมาเพื่อสร้างความสบายใจ

1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัว

นิภา นิธยายน (2530 : 106-146) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัว ได้แก่

1. อิทธิพลของสภาวะพื้นฐานทางกายในเชิงชีววิทยา อันได้แก่ ลักษณะพื้นฐานในการตอบโต้ และศักยภาพทางพันธุกรรมของบุคคล เช่น การทำงานของระบบประสาท กระบวนการและอัตราการเจริญเติบโต อิทธิพลของพันธุกรรม ความแตกต่างระหว่างบุคคลโดยกำเนิดในด้านต่าง ๆ อาทิ แรงขับ ศักยภาพ หรือพลังความสามารถในการเรียนรู้อารมณ์ ความแคล่วคล่องว่องไว เป็นต้น

2. อิทธิพลของสภาวะแวดล้อม ได้แก่ สภาวะแวดล้อมทุกอย่างที่แวดล้อมบุคคล ไม่ว่าจะเป็นสภาวะแวดล้อมทางด้านธรรมชาติหรือทางด้านร่างกาย สภาวะแวดล้อมทางวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางสังคม

3. อิทธิพลของสภาวะความเป็น "ตน" ได้แก่ การับรู้ และ ความเข้าใจที่บุคคลได้รับจากประสบการณ์ทุกอย่างในชีวิตของตน ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวอื่น ๆ อีก ได้แก่

1. อิทธิพลของสภาวะทางกาย ได้แก่ อิทธิพลของสภาวะเคมีภายในร่างกายหรือการทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ อิทธิพลของรูปทรง อิทธิพลของสุขภาพร่างกายของบุคคล

2. อิทธิพลของสังคม ได้แก่ อิทธิพลของระเบียบประเพณีและวัฒนธรรม ลักษณะครอบครัว เพื่อนฝูง โรงเรียน และอุดมคติ

สิริชัย ประทีปฉาย (ภาวิณี สุธีพิเชฐภัณฑ์. 2545: 42 ; อ้างอิงจาก สิริชัย ประทีปฉาย. 2533 : 197) ได้เสนอแนะว่า ปัจจัยที่ช่วยทำให้บุคคลปรับตัวได้ดีต้องประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. รับรู้และเข้าใจสถานการณ์ หรือปัญหาอย่างถูกต้องตรงความเป็นจริง เพื่อจะได้แก้ไขให้ถูกจุด

2. มีมนุษย์สัมพันธ์ดีจะได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากครอบครัว ญาติมิตร และบุคคลทั่วไปในสังคม

3. มีสติปัญญาเฉลียวฉลาดพอควร

4. ได้รับการเลี้ยงดูอย่างถูกต้องตั้งแต่วัยเด็กจนกระทั่งเติบโตขึ้น ด้วยความเข้มแข็งอดทนหนักแน่น กล้าเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

5. มีประสบการณ์ในการแก้สถานการณ์ หรือปัญหามามากพอ รู้ว่าสถานการณ์ใดควรแก้ไขปัญหาด้วยการถอยหนี หรือนิ่งเฉย หรือต่อสู้เผชิญหน้า

6. สถานการณ์หรือปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนต้องใช้เวลาในการปรับตัวแก้ไข ฉะนั้นจำเป็นต้องมีเวลามากพอสำหรับการปรับตัว

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัว ได้แก่ สภาวะด้านร่างกาย การรับรู้ของบุคคล และสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อการปรับตัว ทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

1.6 ลักษณะของการปรับตัว

ลักษณะของการปรับตัวของบุคคล สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ดี และลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวไม่ดี

1.6.1 ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ดี

ลาซาลัส (Lazarus. 1969) ได้จัดองค์ประกอบที่แสดงว่าบุคคลปรับตัวได้ไว้ 6 ประการดังนี้

1. มีความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) เป็นบุคคลที่มีความสุขในการแก้ปัญหา โดยที่จะวางแผนอย่างระมัดระวัง ทำงานละเอียดและจริงจัง

2. ทักษะทางสังคม (Socialifbility) เป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับคนอื่นได้อย่างง่ายดาย เป็นบุคคลที่มีชีวิตชีวาเพลิดเพลินในการเข้าสังคม

3. มีความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) เป็นบุคคลที่ไม่ปล่อยอารมณ์ไปกับความกลัวหรือความวิตกกังวลจนเกินไป สามารถผ่อนคลายและหลีกเลี่ยงความตึงเครียด มองชีวิตในสภาพความเป็นจริงมากกว่าความเพ้อฝัน

4. มีความเชื่อมั่น (Confidence) เป็นบุคคลที่เห็นคุณค่าในการตัดสินใจของตนเอง ปรับตัวได้อย่างง่ายดายในสถานการณ์แปลกใหม่หรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก พร้อมที่จะเผชิญกับปัจจุบันและอนาคตด้วยดี ไม่มีความรู้สึกต่ำต้อย และมีความพึงพอใจต่อรูปร่างของตนเอง

5. ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Personal Relations) เป็นบุคคลที่มีความอดทนไม่โกรธบ่อย และไม่โกรธง่าย มองโลกในแง่ดี ไม่วิพากษ์วิจารณ์คนอื่นมากเกินไป

6. ความพึงพอใจในบ้าน (Home Satisfaction) เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ดี พึงพอใจในสภาพทางบ้าน ได้รับการยกย่องและเข้าใจจากทางบ้าน

วอลล์แซล และ โกทอลล์ (วารุณี แจ่มกระจาย. 2540 : 17 ; อ้างอิงจาก Worchel & Goethol. 1985 : 35) กล่าวว่า การปรับตัวเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน การที่บุคคลจะปรับตัวได้ดีนั้นต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการเหล่านี้

1. มีการรู้จักและเข้าใจตนเอง สังคม สภาพแวดล้อม และมีการยอมรับตนเอง
2. มีการควบคุมชีวิตของตน

3. มีการกำหนดเป้าหมายส่วนตัว ซึ่งเป้าหมายนั้นควรเป็นเป้าหมายที่เป็นจริง และสร้างความพึงพอใจต่อตนเองด้วย

4. มีการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น แต่ก็ไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง

ทอร์ฟ; และคนอื่นๆ (อรพินทร์ ชูชม และอัจฉรา สุขารมณ์. 2532 : 8-9 ; อ้างอิงจาก Thorpe; et al. 1959 : 3-5) ได้แบ่งลักษณะการปรับตัวที่ดีออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การปรับตัวเอง หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเอง ประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 ความเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง การที่บุคคลจะทำอะไรได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องพึ่งผู้อื่น มีความมั่นคงทางอารมณ์ และรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง

1.2 การมองเห็นคุณค่าของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและบุคคลอื่นเชื่อในความสามารถของเขา ทำให้เขาเกิดความรู้สึกมีค่า พอใจและเชื่อมั่นในความสามารถ ความมีเหตุมีผลของตนเอง

1.3 ความรู้สึกเป็นอิสระของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพอใจในอิสรภาพ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล ตัดสินใจในการกระทำ และวางแผนชีวิตของตนเอง รวมทั้งมีเสรีภาพในการคบเพื่อนและการใช้จ่าย

1.4 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หมายถึง การได้รับความรักความอบอุ่นจากครอบครัว เพื่อนฝูง ทำให้มีความภาคภูมิใจในบ้าน โรงเรียน เป็นต้น

1.5 ความรู้สึกไม่มีแนวโน้มที่จะถอยหนี

1.6 ความรู้สึกไม่มีอาการทางประสาท

2. การปรับตัวทางสังคม หมายถึง ความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมที่มีต่อบุคคลอื่น ประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 ปทัสถานทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลมีความเคารพสิทธิของผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม บุคคลประเภทนี้จะเข้าใจความถูกต้องของสังคม

2.2 ทักษะทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี ทั้งกับเพื่อนและคนแปลกหน้า เป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น มีความสนใจปัญหาต่าง ๆ และกิจกรรมต่าง ๆ

2.3 แนวโน้มทางสังคม

2.4 ความสัมพันธ์ในครอบครัว หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าได้รับความรัก มีความรู้สึกอบอุ่น มั่นคงปลอดภัย และมั่นใจในตนเอง ในความสัมพันธ์กับคนในครอบครัว

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า บุคคลที่มีการปรับตัวได้ดีควรมีลักษณะดังนี้ คือ มีความคิด มีความคิดเชิงวิเคราะห์ มีความเชื่อมั่นในตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง มีความเป็นอิสระ เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม มีความมั่นคงทางอารมณ์ เข้ากับผู้อื่นได้ และพึ่งตนเองและบุคคลอื่นอย่าง

1.6.2 ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ไม่ดี

คาเพลน (วารุณี แจ่มกระจาย. 2540 : 19-20 ; อ้างอิงจาก Kaplan. 1959 : 27) กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่ปรับตัวไม่ได้ว่าจะมีพฤติกรรมต่าง ๆ 6 ประเภท ดังนี้

1. พวกชอบกระพริบตาบ่อย ๆ เลียริมฝีปาก ดึงผม กัดเล็บ กระดิกขา หรือปัสสาวะบ่อย พฤติกรรมเหล่านี้เกิดจากความวิตกกังวล

2. พวกหมกมุ่นอยู่กับความซึมเศร้า ตื่นเต้นเกินความเป็นจริง ไม่รับผิดชอบงาน พวกนี้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางอารมณ์ที่รุนแรง

3. พวกแสดงอาการก้าวร้าวต่อผู้อื่น ตำหนิติเตียน พูดจาขวานผ่าซาก พวกนี้คิดว่าตนเองมีความสามารถเหนือผู้อื่น

4. พวกที่ต้องพึ่งพาบุคคลอื่น ไม่สามารถทำงานตัวคนเดียวได้ หวาดระแวงสงสัย ขาดเหตุผล ไม่สามารถตัดสินใจได้ รู้สึกว่าตนเองขาดความสามารถและมีปมด้อย พฤติกรรมเหล่านี้เกิดจากการขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์

5. พวกพูดจาไม่สุภาพ ชอบขัดกฎระเบียบวินัย ชอบรังแกและทารุณสัตว์ พฤติกรรมเหล่านี้เกิดจากการต่อต้านสังคม

6. พวกที่เจ็บป่วยโดยขาดสาเหตุ กินจุแต่หิวบ่อย บางครั้งอาเจียนและอุจจาระไม่เป็นเวลา พวกนี้มีสาเหตุมาจากจิตใจได้รับความกระทบกระเทือน

ประสาท อิศราปรีดา(สุมาลี สุวรรณภักดี. 2541: 20 ; อ้างอิงจากประสาท อิศราปรีดา. 2523 : 206) กล่าวถึงการปรับตัวที่ไม่ดีว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมสัญญาณอันตรายที่สังเกตได้ดังนี้

1. ขาดความรับผิดชอบ และพึ่งผู้อื่นมากเกินไป
2. มีความรู้สึกไม่เพียงพอ และรู้สึกว่าตนมีปมด้อยอย่างรุนแรง
3. แสดงออกในลักษณะก้าวร้าว และหยาบคลาย
4. ใช้กลไกการป้องกันตัวมากเกินไป เช่น ใช้เหตุผลเข้าข้างตนเอง กล่าวโทษผู้อื่น หรือฝันกลางวันมากเกินไป เป็นต้น
5. มีความกังวลใจ วิตกกังวล และรู้สึกว่าไม่อบอุ่นมั่นคงอย่างมาก
6. มีลักษณะต่อต้านอำนาจ หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมมากเกินไป

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า บุคคลที่ปรับตัวไม่ได้หรือปรับตัวได้ไม่ดีจะมีลักษณะดังนี้คือ พึ่งพาตนเองได้ไม่เหมาะสม รู้สึกขาดความมั่นใจในตนเอง มีความวิตกกังวล พฤติกรรมการดำรงชีวิตหย่อนสมรรถภาพ เกิดอาการเจ็บป่วยได้ง่าย และมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม

2. การปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment)

การปรับตัวในการทำงาน เป็นการปรับตัวด้านหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทั้งนี้เนื่องมาจากการทำงานเป็นกิจกรรมหลักที่ทุกคนต้องเกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมปัจจุบันได้

2.1 ความหมายของการปรับตัวในการทำงาน

อาร์คอฟ (ดวงรัตน์ พิทักษ์. 2540 ; อ้างอิงจาก Arkoff. 1968 : 26-27) ให้ความหมายของการปรับตัวที่ดีเกี่ยวกับอาชีพ (Good Vocational Adjustment) ไว้ว่า ประกอบด้วยความหมายสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ความมีวุฒิภาวะทางด้านอาชีพ(Terms of Vocational Maturity) เป็นแนวความคิดหนึ่งซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวของมนุษย์ในด้านอาชีพ ความสามารถในการปรับตัวในลักษณะงานนี้คือ ระดับความสามารถ และศักยภาพในการปรับตัวด้านอาชีพ (Vocational Development) ของแต่ละบุคคลที่จะสามารถพัฒนาตนเองในงานอาชีพนั้น ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการแสดงออกของพฤติกามในงานอาชีพนั้น ๆ ว่าได้รับการพัฒนาในระดับที่เหมาะสมหรือไม่ เมื่อเทียบกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมเกี่ยวกับอาชีพของคนทั่วไป

2. ความก้าวหน้าอย่างมีแบบแผน (The Idea of Orderly Progression) เป็นลักษณะของบุคคลที่สามารถปรับตัวด้านอาชีพได้ดี บุคคลในลักษณะนี้จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผน และมุ่งหวังในความสำเร็จ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงต้องการที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองไปในจุดที่สูงสุดของตำแหน่งงานในหน่วยงานที่ตนเองทำอยู่ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่ประสบปัญหาในการปรับตัวของบุคคล ในลักษณะนี้จะเป็นผู้ที่ทำงานอย่างไร้จุดหมาย ไม่มีการกำหนดแนวทางและเป้าหมายของตนเองเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมักประสบปัญหาความสามารถในการปรับตัวลดลง

3. ความพึงพอใจในงาน (The Notion of Job Satisfaction) บุคคลที่สามารถปรับตัวด้านอาชีพได้ดีมักเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ เป็นพื้นฐาน หรืออาจเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะงานจนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ความพึงพอใจในงานเป็นเกณฑ์ที่ชี้ได้ว่าบุคคลใดจะสามารถปรับตัวด้านอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด บุคคลที่ประสบปัญหาการปรับตัวด้านอาชีพส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความพึงพอใจในงานที่ทำ และมักมีความคิดเห็นว่างานที่ทำนั้นไม่เหมาะสมกับตนเอง ตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ได้ดี หรือยังไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าตนเองจะยึดอาชีพใดเป็นหลักในการดำรงชีวิตต่อไป หรือตนมีความสามารถเหมาะกับอาชีพใด

ดังนั้นบุคคลที่ปรับตัวในการทำงานได้ดี จะเป็นบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ มีวุฒิภาวะในงานอาชีพ และมีแบบแผนของความก้าวหน้าในงานอาชีพของตนเอง รวมทั้งจะต้องเป็นผู้ที่เข้าใจและยอมรับสภาพของตนเอง สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่นและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540 : 6) กล่าวไว้ว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง การปรับตัวของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อเป้าหมายของงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ความมีวุฒิภาวะทางด้านอาชีพ ความก้าวหน้าอย่างมีแบบแผน และความพึงพอใจในงาน

สุเพียงเพ็ญ แตงฉ่ำ (2542 : 5-6) ได้ให้ความหมายว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งได้แก่ การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

เกษม เฉลิมธนะกิจโกศล (2543 : 4) กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อสามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

สุรพล อินทุราม (2543 : 4) กล่างถึงการปรับตัวในการทำงานว่า หมายถึง การปฏิบัติของบุคคลให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรือพร้อมที่จะแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุผลสำเร็จ

จากคำจำกัดความของการปรับตัวในการทำงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยบุคคลจะปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงานที่ทำ สภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงานได้ รวมถึงการประพฤติปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ทำงานได้สำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน

2.2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน

ฮาวิกเฮริสท์ (ศิรางค์ ทับสายทอง. 2530 : 165 ; อ้างอิงจาก Havighurst. 1972) กล่าวว่า การปรับตัวเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อพัฒนาการทางอาชีพอย่างยิ่ง ด้วยเหตุว่า บุคคลต้องเผชิญกับสภาพการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความกลัว ความไม่มั่นใจ และความท้อถอยได้สูง ดังนั้นความสามารถในการปรับตัวจะมีส่วนช่วยให้พัฒนาการทางอาชีพของบุคคลก้าวไปข้างหน้าอย่างราบรื่น การปรับตัวในอาชีพจะเริ่มจาก การปรับตัวเข้ากับองค์การ การรับตัวเข้ากับบุคคล การปรับตัวต่อการทำงานตามตารางเวลา การรับตัวต่อบทบาทใหม่ที่ได้รับการคาดหวัง ไปจนถึงการปรับตัวต่อเกณฑ์ทางอาชีพ เป็นต้น

อุบลรัตน์ เพ็งสถิตย์ (2524 : 329) กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงาน ประกอบด้วย การปรับตัวในการทำงานของตน การปรับตัวให้เข้ากับชั่วโมงการทำงาน การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและนายจ้าง รวมทั้งจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป การปรับตัวของผู้ที่ทำงานใหม่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการฝึกฝน หรือคำแนะนำเกี่ยวกับงานต่าง ๆ อย่างมากมาย นอกจากนี้ถ้าบุคคลใดไม่ได้รับการฝึกฝน หรือศึกษางานในอาชีพนั้นมาก่อนก็จะส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการฝึกทักษะ หรือฝึกฝนงานให้มีความเข้าใจในงานได้ด้วยความลำบากมากยิ่งขึ้นอีก แต่ถ้าบุคคลใดได้มีโอกาสเตรียมตัวและฝึกฝนมาแล้ว ก็จะมีส่วนช่วยให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จด้านอาชีพได้ง่ายยิ่งขึ้น

ภาวิณี สุธีพิเชฐภัณฑ์ (2544 : 47-48) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานไว้ว่า การปรับตัวต่อการปฏิบัติงาน เป็นการปรับตัวอีกด้านหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นกิจกรรมหลัก ซึ่งมนุษย์ทุกคนต้องเกี่ยวข้องผูกพัน การทำงานเป็นที่มาของรายได้ ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตได้ในสังคม ปัจจุบันร้อยละ 80 ของการดำรงชีวิตมนุษย์ส่วนใหญ่จะต้องถูกใช้ไปในการทำงาน ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดีย่อมสามารถปรับตัวได้ดีในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น ในชีวิตครอบครัว การเข้าสังคมกับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ เนื่องจากสุขภาพจิตที่ดีย่อมช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาและแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆได้ดี ส่วนผู้ที่ประสบปัญหาในการปรับตัวในการทำงาน เช่น ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน กฎระเบียบหรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานหรือแม้แต่สังคมในที่ทำงานได้นั้น ย่อมจะเกิดความตึงเครียด ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ซึ่งมีผลเสียต่อสุขภาพจิต และสุขภาพกายของบุคคลต่อไปได้

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน

เดวิส และ ลอฟควิสท์ (สุรพล อินทุราม 2543 : 19-20 ; อ้างอิงจาก Dawis & Lofquist. 1984) กำหนดทฤษฎีของการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) ประกอบด้วยความหมายสำคัญ 2 ประการ คือ

1. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวในการทำงานโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสม ที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังขององค์กร

2. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความมุ่งหวังและให้ความใส่ใจในความสำเร็จของงาน และมีโอกาสได้ใช้ความเป็นตัวของตัวเองเข้าไปเสริมการทำงาน ต้องการที่จะได้รับความพอเพียงตามความจำเป็นด้านสรีระ การมีความมั่นคงปลอดภัย การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีเกียรติและศักดิ์ศรี การมีความเข้าใจและรู้จักตนเอง

ซึ่งเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Work Satisfaction) ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดี มักเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ เป็นพื้นฐาน หรืออาจเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะงาน จนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ความพึงพอใจในงานเป็นเกณฑ์สำคัญที่ชี้ได้ว่า ผู้ใดจะสามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ผู้ที่ประสบปัญหาการปรับตัวในการทำงานส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความพึงพอใจในงานที่ทำ และมักมีความคิดเห็นว่างานที่ทำนั้นไม่เหมาะสมกับตนเอง ตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ได้ดี หรือยังไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าตนเองจะยึดอาชีพใดเป็นหลักในการดำรงชีวิตต่อไป หรือตนเองมีความสามารถเหมาะสมกับอาชีพใด

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน

อาร์คอฟ (Arkoff 1968.) กล่าวว่ามีปัจจัยต่าง ๆ เป็นจำนวนมากที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน ทั้งปัจจัยส่วนตัวของบุคคลและปัจจัยลักษณะงาน อธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยลักษณะส่วนตัวของบุคคล ประกอบด้วยความสนใจ แรงจูงใจหรือบุคลิกภาพ และความรู้ความสามารถ

1.1 ปัจจัยทางความสนใจ ก่อนจะถึงวัยรุ่นและวัยผู้ใหญ่ตอนต้น บุคคลอาจสนใจในอาชีพต่าง ๆ มาเป็นจำนวนมาก อาจไม่เลือกบางอาชีพ ไม่ใช่เพราะไม่สนใจ แต่อาจเป็นเพราะว่าต้องฝึกนานเกินไปทำให้เกิดความไม่แน่ใจ หรือมีเกียรติ หรือรายได้น้อยเกินไป เป็นต้น บุคคลอาจเลือกอาชีพที่สนใจน้อยกว่าแต่มีผลประโยชน์อื่น ๆ ดึงดูดใจกว่า

ความสนใจ หมายถึง ความชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ถ้าองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ของอาชีพเหมือนกัน บุคคลมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จถ้าได้เลือกอาชีพที่ตนสนใจมากกว่า อย่างไรก็ตามความสนใจเพียงตัวแปรเดียวไม่สามารถประกันความสนใจของอาชีพได้ และยังต้องประกอบด้วยทักษะในการทำงานที่ต้องอาศัยการฝึกฝนในเนื้องานอย่างสม่ำเสมอ ด้วยความสนใจอย่างตั้งใจอีกด้วย

1.2 ปัจจัยแรงจูงใจหรือบุคลิกภาพ แบบแผนของแรงจูงใจ หรือบุคลิกภาพของบุคคลมีบทบาทสำคัญในการกำหนดการเลือกอาชีพของบุคคลประการหนึ่ง

ความสนใจ แรงจูงใจหรือบุคลิกภาพ มีองค์ประกอบที่คาบเกี่ยวกันอยู่ มักพบว่าสิ่งที่บุคคลสนใจมักเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการจะทำด้วย และสิ่งที่บุคคลต้องการจะทำมักจะเป็นสิ่งที่บุคคลสนใจเช่นกัน อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพจะกว้างกว่าความสนใจ เป็นการวัดลักษณะทั้งหมดของบุคคลที่นอกเหนือจากคุณสมบัติด้านปัญญา ซึ่งไทเลอร์(สุภาพรรณ โคตรจรัส : 2525 ; อ้างอิงจาก ดวงรัตน์ พิทักษ์ : 2540 ; อ้างอิงจาก Tyler 1964.) เน้นว่ารวมถึงความต้องการ แรงขับ แรงจูงใจ กลไกการป้องกันตัว นิสัยการติดต่อสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ตลอดจนบุคลิกลักษณะโดยทั่วไปของบุคคล

1.3 ปัจจัยทางความสามารถ งานบางอย่างที่บุคคลสนใจอาจจะเกินความสามารถที่บุคคลจะทำได้ ความสามารถ หมายถึง ความรู้และทักษะที่บุคคลมีในปัจจุบัน เป็นความสามารถที่

ใช้การได้ และศักยภาพของบุคคลในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะเพิ่มเติม หรือเรียกว่า ความถนัด ความสามารถอาจแบ่งได้เป็น ความสามารถทั่วไป (General Ability) และความสามารถเฉพาะ หรือ ความสามารถพิเศษ (Special Ability)

2. ปัจจัยทางลักษณะของงาน สิ่งที่ควรพิจารณาประกอบด้วย งาน และโอกาสที่มี คุณสมบัติที่งานต้องการและสภาพการทำงาน และความพึงพอใจที่ได้รับ

2.1 งานและโอกาสที่มี การมีโอกาสทราบถึงชนิดของงานต่าง ๆ รู้จักโลกของงาน อย่างกว้างขวาง อาจเพิ่มโอกาสที่บุคคลจะเลือกงานได้อย่างเหมาะสมกับตนมากขึ้น

2.2 คุณสมบัติที่งานต้องการและสภาพการทำงาน เมื่อบุคคลสนใจงานอาชีพใดและ ควรได้มีการพิจารณาในอาชีพที่สนใจว่าต้องการความชำนาญในด้านใดบ้าง ต้องการฝึกเตรียมอะไร การฝึกเตรียมนานเท่าใด ต้องการใช้ทักษะใดเป็นพิเศษ ต้องการคุณสมบัติส่วนตัวด้านอารมณ์สังคม ร่างกายอย่างไรบ้าง มีสภาพการทำงานอย่างไร การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมจะมีผลต่อ การเปลี่ยนแปลงในอาชีพที่เลือกประการใด

2.3 ความพึงพอใจที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นความพึงพอใจภายในหรือภายนอกก็ได้

3. ปัจจัยอื่น ๆ นอกจากปัจจัยทางลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยทางลักษณะของงานแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่สำคัญ เช่น ภูมิหลังทางครอบครัว และชั้นทางสังคมของบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัว ในการทำงาน

อุบลรัตน์ เพ็งสถิตย์ (2524 : 330) กล่าวว่า การที่จะทราบว่าบุคคลใดมีความสามารถใน การปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดีมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ

1. ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (Acheivement) เป็นความต้องการที่จะให้งานของตนประสบ ความสำเร็จเหนือกว่าบุคคลอื่น โดยทุ่มเทความสนใจไปยังอาชีพนั้นอย่างจริงจัง โดยไม่มีการ คำนึงถึงสุขภาพและความเป็นไปในครอบครัว จะพากเพียรและพยายามทำงานให้ดีที่สุดทั้งปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งมักจะพบในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น

2. ความรู้สึกพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นเครื่องแสดงถึงความสามารถในการ ปรับตัวในการทำงานของบุคคล

นอกจากนี้มีงานวิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน และได้กำหนดกฎเกณฑ์ ในการพิจารณาการปรับตัวในการทำงานไว้ดังนี้ (สุเพียงเพ็ญ แตงฉ่ำ. 2542 : 24-25)

สมศรี อุ่ยตระกูล (2525) ได้ศึกษาการปรับตัวของกรรมกรย้ายถิ่นไปทำงานในโรงงาน อุตสาหกรรมแปรรูปยางพารา จังหวัดภูเก็ต โดยพิจารณาการปรับตัวเกี่ยวกับงานอาชีพ ซึ่งพบว่า ตัวแปรที่สามารถแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวในงานได้ คือ ลักษณะงาน การยอมรับในระเบียบ ข้อบังคับของโรงงงาน และระยะเวลาในการเรียนรู้งาน

รัชนี ตรัยตรึงศ์โกศล (2533) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวด้านอาชีพของ ผู้รับบริการจัดหางาน : ศึกษาเฉพาะกรณีสตรีภาคเหนือซึ่งผ่านการฝึกอบรมและรับบริการจัดหางาน จากกรมประชาสงเคราะห์ ซึ่งพบว่า การปรับตัวด้านอาชีพ ประกอบด้วยการปรับตัว 4 ลักษณะใน สถานที่ทำงาน คือ ความสามารถในการปรับตัวด้านการทำงาน ความสามารถในการปรับตัวให้เข้า

กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการบริหารงานและกฎระเบียบของโรงงาน และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งโรงงานจัดให้

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ความสนใจ แรงจูงใจหรือบุคลิกภาพ และความสามารถ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยอื่น ๆ เช่น งาน โอกาสที่มีคุณสมบัติที่งานต้องการและสภาพการทำงาน ความพึงพอใจที่ได้รับการยอมรับในกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

3. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

วูม (Vroom.1984 : 99) ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานของตน คำว่าทัศนคติต่องานอาจใช้แทนได้กับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติทางบวกที่มีต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติทางลบที่มีต่องานเทียบได้กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน

จอห์น ดับเบิ้ลยู เอ และ จอห์น เอช อาร์ (John W.A. & John H.R. 1992 : 244) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่องาน เห็นคุณค่าและความสำคัญของงาน สามารถทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

อารี เพชรผุด (2530 : 49-50) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง อารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่บุคคลมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจสบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล ซึ่งมีผลมาจากความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจที่ได้รับการตอบสนอง

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2538 : 11-12) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นการตอบสนองทางอารมณ์ต่อสภาพการทำงานหนึ่ง ๆ ซึ่งจะถูกกำหนดขึ้นจากองค์ประกอบภายใน เช่น ลักษณะของแต่ละบุคคล หรือจากองค์ประกอบภายนอก เช่น สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 130) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ

กฤษณา พิทักษ์ (2545 : 27-28) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกที่อยากทำงานและต้องการตอบแทนองค์กร ส่งผลให้การดำเนินกิจการขององค์กรเจริญก้าวหน้า เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นงเยาว์ ศรีชนะ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน แล้วได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ซึ่งผลตอบแทนนั้นเป็นทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจนั้นจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคคลเป็นไปด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถของตนเอง และจะส่งผลทำให้หน่วยงานบรรลวัตถประสงค์ขององค์กรนั้นเอง

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ เป็นความยินดีของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับ การตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

3.2.1 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory)

เฮิร์สเบิร์ก (อรุณวดี คุ้มศิริพิทักษ์. 2545 : 24-27 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959) ได้เผยแพร่ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน จนเป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย เรียกทฤษฎีนี้ว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) หรือทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์สเบิร์ก (Herzberg's Daul Factor Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยการบำรุงรักษา(Motivative-Hygiene Theory) โดยศึกษาถึงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกร และพนักงานบัญชีในโรงงานเขตเมืองพิตสเบอร์ก (Pittburgh) โดยวิธีสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผลของการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนความเป็นอยู่ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อการทำงานของคน แบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยตัวกระตุ้น หรือปัจจัยภายใน (Motivative Factors / Intrinsic Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยจูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นการสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ อันเนื่องจากการปฏิบัติงาน การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จตามเป้าหมาย ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดในชีวิตการทำงานของมนุษย์

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือในความสามารถของตน ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้ร่วมงานหรือบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกใด ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งสำเร็จ การยอมรับนับถืออาจแฝงอยู่ในความสำเร็จของงาน และสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจ และพึงพอใจในงาน

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานที่ท้าทายความสามารถ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว งานที่ท้าทายจะก่อให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จในงานและเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และยังมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานมากกว่าเพราะการได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรือการได้ใช้ความชำนาญเฉพาะตัว เพื่อทำงานได้สำเร็จประสบผลจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้งานที่ท้าทายจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานผูกพันกับงานมากขึ้นด้วย

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่มีอิสระในการทำงาน โดยปราศจากการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด การให้รับผิดชอบมากขึ้น จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และถือเป็นการพัฒนาและการให้รางวัลที่มีประสิทธิผล

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงการมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมมีโอกาสศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง และความเจริญก้าวหน้าเป็นสิ่งปรารถนาของทุกคน ดังนั้น ผู้บริหารควรให้โอกาสแก่คนงานตามสมควรของแต่ละบุคคลให้โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ให้โอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่ ตลอดจนให้โอกาสได้รับความรู้ความสามารถในการทำงานจากการฝึกอบรมเพื่อแสวงหาความรู้ได้เต็มที่

2. ปัจจัยการบำรุงรักษา หรือปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Maintence Factors / Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง นโยบายในการบริหารงานองค์กร การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร รวมถึงกฎระเบียบขององค์กรต้องกำหนดไว้ชัดเจน

2.2 วิธีการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร ความเป็นผู้บังคับบัญชาของหัวหน้ามีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะถ้าหัวหน้ามีภาวะผู้นำในการบริหารย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ดีระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน ให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงความสามารถในการทำงานร่วมกัน

2.4 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน ฯลฯ รวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ในการทำงาน เครื่องมือต่าง ๆ ต้อง

เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว สัดส่วนของปริมาณงานและจำนวนบุคลากรจะต้องเหมาะสมกัน

2.5 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน มีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพรวมถึงความมั่นคงขององค์กร ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเป็นสิ่งจูงใจอย่างดีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ ตรงกันข้ามถ้าหากบุคคลทำงานด้วยความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน งานที่ทำไปย่อมไม่เกิดผลดีต่อองค์กร

2.6 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) หมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ตราบใดที่บุคลากรยังมีความหวังที่จะก้าวหน้าย่อมมีกำลังใจที่จะฝ่าฟันอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกหมดหวังในความก้าวหน้าก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน

2.7 เงินเดือน (Salary) และค่าตอบแทนอื่น ๆ ได้แก่ รายได้ประจำ เงินบำเหน็จ เงินล่วงเวลา สวัสดิการต่าง ๆ เงินเป็นปัจจัยเบื้องต้นสำหรับสร้างแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้ โดยใช้เงินแลกเปลี่ยน นอกจากนี้เงินยังเป็นเครื่องแสดงถึงสถานภาพ และทำให้เกิดความสมหวังในชีวิตแก่ผู้ครอบครองได้

2.8 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

2.9 สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การถูกโยกย้ายไปทำงานอย่างใหม่

สิ่งที่น่าสังเกตในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบิร์ก คือ ปัจจัยค้ำจุนมิใช่สิ่งจูงใจจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ส่วนปัจจัยจูงใจในงานที่ทำเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเฮิร์สเบิร์กได้แนะนำลำดับขั้นของการนำทฤษฎีไปใช้ ดังนี้

1. ลดการควบคุมจากผู้บังคับบัญชา และให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตนเองมากขึ้น
2. เพิ่มหน้าที่รับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสทำหน้าที่ใหม่ ๆ
3. พยายามให้ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมกันทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนผลงานนั้นสำเร็จ
4. ให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงานและมีอำนาจตัดสินใจในงานที่ทำมากขึ้น
5. มีการส่งรายงานข่าวสารไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรงมากขึ้น
6. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ยากและซับซ้อนขึ้นเรื่อย ๆ
7. ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกฝนงานจนเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานสาขาใดสาขาหนึ่ง

3.2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการนี้จะก่อให้เกิดความตึงเครียดในร่างกาย ความตึงเครียดที่เกิดขึ้นจะเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เชื่อว่าในการตัดสินใจทางเลือกต่าง ๆ มนุษย์จะพิจารณาว่ารางวัลที่ได้จากการตัดสินใจนั้นมีคุณค่าหรือเป็นสิ่งที่เขาชอบมากน้อยเพียงไร และมีทางเป็นไปได้หรือไม่ในการได้มาซึ่งรางวัลนั้น ดังนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์จึงต้องวิเคราะห์ในเชิงคุณค่าของรางวัลและความเป็นไปในการได้รับรางวัล การที่บุคคลทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัล และความคาดหวังของบุคคล ซึ่งได้มองไว้แล้วว่ามีความเป็นไปได้เพียงใด มุ่งศึกษาความคาดหวังของบุคคลเป็นอย่างไร พฤติกรรมของเขาก็จะเป็นไปตามนั้น วูม (Vroom. 1964) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้น เป็นผลสะท้อนจากการที่บุคคลได้ทำการตัดสินอย่างมีเหตุมีผล เลือกมาจากพฤติกรรมทั้งหมดที่มีอยู่ในตัวเขา เขาจะคาดหวังไว้ว่าการที่เขาจะได้รับผลตอบแทนแบบใด มากน้อยเพียงไรและผลที่ได้รับนั้นเป็นที่พอใจของตนหรือไม่ และจะทำให้เกิดเหตุการณ์ภายหลังนั้นดีหรือไม่เพียงใด โดยวูมได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดยเขาได้สร้างสมการดังนี้

$$Fi = (Eij * Vj)$$

Fi = Force แรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม i

Eij = Expectancyความคาดหวังว่าพฤติกรรม i จะทำให้ได้รับผลตอบแทน j

Vj = Valence ความชอบในผลตอบแทน i หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล V

ในการตัดสินใจของมนุษย์มักยุ่งยากซับซ้อน เพราะมนุษย์มีความชอบในผลที่ได้รับหลายอย่าง ผลของการกระทำที่เกิดก่อนงานเป็นเหตุทำให้เกิดผลที่จะได้รับผลอื่นได้อีก เขาจึงปรับสมการเป็น

$$W = (Ii * Vi)$$

W = ปริมาณของงาน (การลงแรง x พฤติกรรม)

Ii = Instrumentaliy การรับรู้เงื่อนไขของผลการกระทำอันหนึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับผลตอบแทน i

วูมเห็นว่าเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้น เขาจะคิดว่าเขาได้อะไรจากการกระทำนั้นหรืออะไรจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ถ้าเขาคิดว่าการกระทำนั้นจะนำไปสู่ผลที่เขาพึงพอใจเขาจะเพิ่มความพยายามมากขึ้น เช่น เมื่อเขาทำงานหนักแล้วทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งได้ค่าจ้าง ถ้าเขาชอบเขาก็จะทำ แต่ถ้าเขาคิดว่าถึงแม้เขาจะทำงานอย่างหนักอย่างไรหัวหน้าก็จะไม่สนใจหรือยกย่องเขา เขาก็จะไม่เห็นความจำเป็นของการกระทำเพิ่มขึ้น (ศศิธร สาเอี่ยม. 2544 : 30-31 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964)

3.2.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

เคลย์ตอน (อรุณวดี คุ้มศิริพิทักษ์. 2545 : 24 อ้างอิงจาก ; Clayton. 1996.) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG (Existence, Relatedness & Growth Theory) โดยยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow) โดยตรงและแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย และความปรารถนาอยากมีสิ่งของ เครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล และสภาพการทำงานที่ดี

2. ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และดำรงรักษาความสัมพันธ์นั้นไว้กับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความพอใจนี้ขึ้นอยู่กับการแบ่งปันซึ่งกันและกัน ความเข้าใจร่วมกัน และอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้าในงาน (Growth Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนา การเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพและการเติบโตก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน ความพอใจในความก้าวหน้าในงาน ได้มาจากการที่บุคคลเผชิญปัญหาในสภาวะที่ให้เขาได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966: 288) ได้แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และ ได้รับความเป็นธรรม

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ

3. ความพอใจในการจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำและการจัดการ

4. ค่าจ้าง มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น ๆ

5. ลักษณะงานที่ทำ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด

6. การบังคับบัญชา มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจ

7. ลักษณะทางสังคม หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุขก็จะมีความพึงพอใจในงานนั้น

8. การคมนาคมและการสื่อสาร มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากน้อยต่างกัน

9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานมากน้อยต่างกันได้

10. สิ่งตอบแทน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย ก็มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

แฮร์เรียล (กฤษณา พิทักษ์. 2545: 28-29 ; อ้างอิงจาก Harrell. 1972 : 26-274) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะที่เกี่ยวข้อง หรือ สัมพันธ์กับบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ประสบการณ์ คือ ความรู้ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญที่ได้ผ่านการฝึกฝนมาเป็นระยะเวลานาน

1.2 เวลาในการทำงาน คือ ระยะเวลาการทำงานของแต่ละบุคคลที่ได้ปฏิบัติงานจริง

1.3 การศึกษา คือ บุคคลที่ได้รับการสอน หรือถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะและความชำนาญในเรื่องต่าง ๆ

1.4 ความสนใจในงาน คือ การที่บุคคลเกิดความสนใจในลักษณะงานได้ ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล โดยมีองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ได้แก่

2.1 ลักษณะงาน คือ การบรรยายหรือบอกรายละเอียดของงานว่าควรจะประกอบด้วยคุณลักษณะใดบ้าง เช่น ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสในการเรียนรู้ศึกษางานและทำงานนั้นให้สำเร็จ รวมถึงการที่บุคคลมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ท้าทาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะทำงานนั้น

2.2 ทักษะในการทำงาน คือ ความชำนาญในงานที่ทำ ซึ่งจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ จึงจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 โครงสร้างของงาน คือ ความชัดเจน เป้าหมาย และรายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติ ซึ่งหากโครงสร้างของงานมีความชัดเจน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสะดวกและสามารถควบคุมสถานการณ์ได้

3. ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง การวางแผน การจัดการ หรือการบริหารงานให้เกิดความเป็นระบบ มีแบบแผน เพื่อให้บุคคลทำงานด้วยความเต็มใจพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้จะประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ได้แก่

3.1 รายรับ คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน

3.2 ผลประโยชน์ คือ การได้รับผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนเป็นการชดเชยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

3.3 โอกาสก้าวหน้า คือ การเติบโตในหน้าที่การงานขึ้นไปสู่ในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลที่ทำงานเห็นความสำคัญในงานตน และหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้าในสายอาชีพ ทั้งนี้ผู้ที่มีอายุมากจะให้ความสนใจในความก้าวหนาน้อยกว่าผู้เริ่มต้นทำงานใหม่

3.4 เพื่อนร่วมงาน คือ ความสัมพันธ์ของบุคคลในสถานที่ทำงาน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้ เพื่อนร่วมงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากการมีสัมพันธภาพที่ดีจะทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดความสุขในการทำงาน

3.5 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา คือ การให้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการสื่อสารที่ตรงกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรให้ข้อมูลย้อนกลับกับผู้ร่วมงานด้วย เพื่อทำให้เกิดการทำงาที่มีประสิทธิภาพในองค์กร

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบในการทำงาน อันมีผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ได้แก่

4.1 สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคคล ในที่นี้หมายถึงโครงสร้างขององค์กร เช่น ขนาด รูปร่างความซับซ้อน การรวมอำนาจ ลักษณะความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

4.2 เทคโนโลยี คือ วิวัฒนาการใหม่ ๆ ที่เป็นเครื่องช่วยให้การทำงานเกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการนำเอาอุปกรณ์ เครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสร้างผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความสนใจต่อกระบวนการการทำงานมากขึ้น

4.3 สภาพการทำงาน คือ เงื่อนไข หรือสภาวะในการทำงานของบุคคล เพื่อให้งานบรรลุสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ หากบุคคลทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ด้อยกว่า

สรุปได้ว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จในธุรกิจของตนได้นั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ บุคลากรในองค์กร เนื่องจากว่าบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่มีค่า กว่าที่องค์กรจะสรรหาและคัดเลือกบุคลากรมาได้นั้นจะต้องสูญเสียทรัพยากรหลายด้าน องค์กรจึงต้องทำหน้าที่ในการรักษาบุคลากรไว้ โดยการพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้บุคลากร เช่น ลักษณะงาน ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน มีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึง คุณภาพในการให้บริการที่ดีต่อหน่วยงานภายในทำให้เกิดความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงานของผู้วิจัยอื่นที่ได้ศึกษาไว้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ และนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร ซึ่งตัวแปรดังกล่าวมีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน ดังต่อไปนี้

เพศกับการปรับตัวในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเพศที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน ดังเช่น การศึกษาของวิลเลี่ยม (William. 1993 : 3673-3674) ทำการศึกษากับกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 107 คน และลูกจ้าง จำนวน 229 คน พบว่า ผู้บริหารและลูกจ้างที่มีเพศต่างกันทำให้มีผลการปฏิบัติงานต่างกัน สำหรับงานวิจัยของเกษม เฉลิมธนะกิจโกศล (2543 : 94) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานโดยรวมได้ดีกว่าพนักงานเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเพียงเพ็ญ แตงฉ่ำ (2542 : 81) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานใหม่บริษัทน้ำมันปาล์มแห่งหนึ่งในภาคใต้ของไทย และ ดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540 : 98-99) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสายอิเลคทรอนิคส์คอมเมิร์ส ในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า ทั้งพนักงานใหม่ในบริษัทน้ำมันปาล์มและพนักงานสายอิเลคทรอนิคส์คอมเมิร์สในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมที่เพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานเพศหญิง แต่บางงานวิจัยพบว่า เพศหญิงมีการปรับตัวดีกว่าเพศชาย เช่น งานวิจัยของอัมพา วรรัตนชัย (สุเพียงเพ็ญ แตงฉ่ำ. 2542 ; อัมพา วรรัตนชัย. 2532) ศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวของข้าราชการบำนาญสังกัดกรุงเทพมหานครที่อยู่ในและนอกชมรมผู้สูงอายุ พบว่า ข้าราชการหญิงมีการปรับตัวทางสังคมได้ดีกว่าข้าราชการเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของซ่อลัดดา โรจน์ดำรงค์ฤทธิ์ (2533 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวของลูกจ้างในเขตอุตสาหกรรมใหม่จังหวัดระยอง พบว่า ลูกจ้างเพศหญิงมีการปรับตัวทางด้านสังคมได้ดีกว่าลูกจ้างเพศชาย ส่วนงานวิจัยของปณยา ทองเหลือง (2544 : 124) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้าต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมISO14001 ในบริษัท เอคโค่(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าเพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงาวิจัยข้างต้นพบว่า มีผลการวิจัยออกมาแตกต่างกัน ทั้งเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าเพศหญิง เพศหญิงมีการปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าเพศชาย และเพศไม่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน แต่โดยส่วนใหญ่เพศชายจะมีการปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าเพศหญิง

อายุกับการปรับตัวในการทำงาน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการปรับตัวในการทำงานมีผู้ศึกษาวิจัยไว้ดังนี้ งานวิจัยของ สุรพล อินทุราม (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติบนเครื่องบินเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติมีการปรับตัวในการทำงานในระดับสูง และพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติที่มีอายต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธารา ปุณศรี (ชนิษฎา ปรัชญนันทน์. 2538 : 68 ; อ้างอิงจาก ธารา ปุณศรี. 2533) ศึกษาการปรับตัวทางสังคมในสถานศึกษาของนักเรียนพลตำรวจ สังกัดกองกำกับโรงเรียนตำรวจภูธร7 จังหวัดนครปฐม พบว่า นักเรียนพลตำรวจที่มีอายุต่างกัน มีการปรับตัวแตกต่างกัน โดยนักเรียนพลตำรวจที่มีอายุมากกว่ามีการปรับตัวได้ดีกว่านักเรียนพลตำรวจที่มีอายุน้อยกว่า แต่มีบางงานวิจัยที่ พบว่า ผู้ที่มีอายุต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน เช่นการศึกษาวิจัยของ ดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540 : 99) และสุเพียงเพ็ญ แตงฉ่ำ (2542 : 64-65) แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีแนวโน้มที่จะปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า สำหรับงานวิจัยในต่างประเทศของ กินสเบิร์ก (ดัชนี จรัสโชติพินิต. 2536 : 28-29 ; อ้างอิงจาก Ginsberg. 1977) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะเฉพาะด้านกับการปรับตัวของแรงงาน พบว่า ทักษะเฉพาะด้านหรือความสามารถของแรงงาน มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวด้านการสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่นแรงงานที่มีทักษะความสามารถเฉพาะด้านและมีอายุน้อยกว่า สามารถสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มอื่นในสังคมได้ดีกว่าแรงงานที่มีทักษะความสามารถน้อยและอายุมาก ทั้งนี้เนื่องจากว่าแรงงานในกลุ่มนั้นมักผูกพันกับครอบครัวมากกว่ากลุ่มแรก

ผลการวิจัยข้างต้นพบว่า ผู้ที่มีอายุต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานทั้งแตกต่างและไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่านั้นมีการปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

ระดับการศึกษากับการปรับตัวในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระดับการศึกษาน่าจะส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานดังต่อไปนี้ งานวิจัยต่างประเทศของวิลเลี่ยม (William. 1993 : 3673-3674) พบว่า กลุ่มผู้บริหารและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับงานวิจัยในประเทศได้แก่งานวิจัยของดัชนี โชติจรัสพินิต (2536 : 87) ศึกษาการปรับตัวของแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมทอผ้า พบว่า แรงงานไทยที่มีการศึกษาสูงกว่าสามารถปรับตัวได้ดีกว่าแรงงานไทยที่มีการศึกษาต่ำกว่า โดยแรงงานที่จบการศึกษาสูงกว่ามัธยมปีที่6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความสามารถในการปรับตัวดีกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาต่ำกว่ากลุ่มดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณยา ทองเหลือง (2544 : 124) และซ่อลัดดา โรจน์ดำรงค์ฤทธิ์ (2533) พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีการปรับตัวในการทำงานดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของรัชนี ตรัยตรึงศ์โกศล (2533 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวด้าน

อาชีพของ ผู้รับบริการจัดหางาน เฉพาะกรณีสตรีภาคเหนือที่ผ่านการอบรมและรับบริการจัดหางานจากกรมประชาสงเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการจัดหางานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการปรับตัวเข้ากับกฎระเบียบและระบบการบริหารของโรงงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามีแนวโน้มปรับตัวได้ยากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา สำหรับงานวิจัยที่พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการปรับในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่น งานวิจัยของดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540 : 100) สุเพียงเพ็ญ แตงฉ่ำ (2542 : 84) และเกษม เฉลิมธนะกิจโกศล (2543 : 106) เป็นต้น

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่ามีผลที่แตกต่างกัน คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีการปรับตัวในการทำงานดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามีการปรับตัวในการทำงานดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า และผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการปรับในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ผลการวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีการปรับตัวในการทำงานดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

อายุงานในองค์กรกับการปรับตัวในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับอายุงานในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน ดังเช่นงานวิจัยของวิลเลี่ยม (Williams. 1993 : 3673-3674) พบว่า ผู้บริหารและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากจะมีการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของช่อลัดดา โรจน์ดำรงค์ฤทธิ์ (2533 : บทคัดย่อ) พบว่า ลูกจ้างที่มีอายุการทำงานต่างกันมีการปรับตัวทางสังคมแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของชนิษฎา ปรัชญนันท์ (2538 : 146) ศึกษาการปรับตัวในการทางานของพนักงานหญิงที่แต่งงานแล้ว พบว่า พนักงานหญิงที่แต่งงานแล้วที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกันย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานหญิงที่แต่งงานแล้วที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่ามีแนวโน้มจะปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานหญิงที่แต่งงานแล้วที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า ซึ่งตรงกับงานวิจัยของรัชนี ตรัยตรึงศ์โกศล(2533) ดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540 : 110) และเกษม เฉลิมกิจโกศล (2543 : 97)

ดังนั้นสรุปได้ว่าผู้ที่มีอายุงานในองค์กรต่างกันจะมีการปรับตัวในการทำงานทั้งแตกต่างและไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ที่มีอายุงานในองค์กรมากกว่าจะมีการปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุงานในองค์กรน้อยกว่า

จากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่กล่าวมาพบว่า ตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กรที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน และทำให้บุคคลมีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกันไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเหตุผลนี้มาสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีตัวแปรทางชีวสังคมแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร จะมีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับตัวในการทำงาน

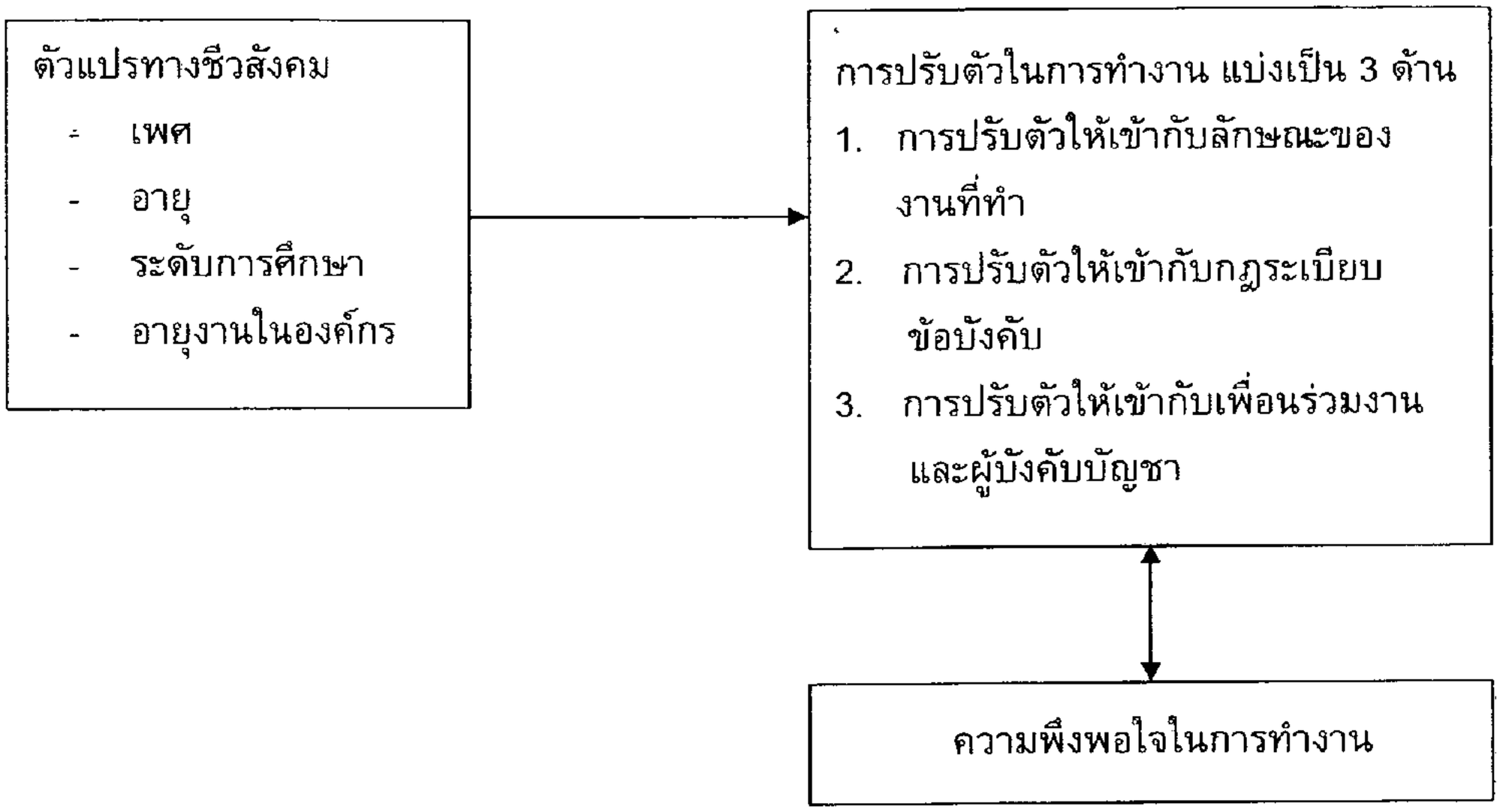
ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับตัวในการทำงานมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศดังต่อไปนี้

งานวิจัยในต่างประเทศมีผู้วิจัยดังนี้คือ บราวน์ (กฤษณา พิทักษ์. 2545 : 61 อ้างอิงจาก ; Brown. 2002) ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน Dalaware Valley พบว่า 1) สภาพการทำงานที่ดีกับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความมีอิสระในการทำงาน การทำงานที่ท้าทาย การให้ข้อมูลย้อนกลับ โอกาสก้าวหน้าในงาน และโอกาสแสดงความสามารถ มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับงานวิจัยในประเทศมีผู้วิจัยทำการศึกษาไว้ดังนี้ รัชนี ตรัยตรึงศ์โกศล (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวด้านอาชีพของผู้รับบริการจัดหางานเฉพาะสตรีภาคเหนือที่ผ่านการฝึกอบรมและรับบริการจัดหางานจากกรมประชาสงเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการปรับตัวด้านการทำงานและการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินาถ เจริญผล (สุวรรณี เตชะวิรัชชน. 2541 : 43 ; อ้างอิงจาก ชนินาถ เจริญผล. 2538 : 130) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในองค์กร และ สุวรรณี เตชะวิรัชชน (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน และการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ วีรจิตต์ สุวรรณะบุณย์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการปรับตัวของแรงงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอสิ่งถัก และอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูป พบว่า ความพอใจในสภาพงานไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในด้านการรับรู้และด้านส่วนตัว และความพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวด้านสังคม

จากงานวิจัยดังกล่าวจะเห็นว่าผลการวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำเหตุผลนี้มาสนับสนุนสมมติฐานที่ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับตัวในการทำงานเชิงบวก

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชาย มีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง

2. พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายและเพศหญิง มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน

3. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า มีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า

4. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน จะมีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน

5. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

6. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน

7. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรมากกว่า มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า

8. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน

9. การปรับตัวในการทำงานด้านรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

10. การปรับตัวในการทำงานรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บทที่3
วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 196 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 110 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยมีวิธีการสุ่ม คือ

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมเป็นผู้สุ่มเลือกพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งนี้มาตามความสะดวกจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

เป็นการถามรายละเอียดเบื้องต้นของผู้ตอบ แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ข้อ ประกอบด้วยการถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือตอนที่ 2

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน โดยรวบรวมจากแหล่งข้อมูลห้องสมุด เพื่อนำมาสร้างนิยามปฏิบัติการ

ขั้นที่ 2 สร้างนิยามปฏิบัติการ

ขั้นที่ 3 สร้างข้อความในแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานจากนิยามปฏิบัติการ โดยแบ่งการปรับตัวในการทำงานออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ
2) การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ
3) การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ลักษณะของแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน จะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) ตั้งแต่จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย กลุ่มตัวอย่างจะวัดตนเองว่าข้อความใดตรงกับความรู้สึกมากที่สุด เมื่อพิจารณาแล้วให้ทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ต้องการเพียงช่องเดียว ข้อความมีทั้งหมด 28 ข้อ

การตอบแบบสอบถามพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

จริงมากที่สุด หมายถึง เมื่อกลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกมากที่สุด
จริง หมายถึง เมื่อกลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกมาก
ไม่แน่ใจ หมายถึง เมื่อกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยเท่ากับความรู้สึกไม่เห็นด้วย หรือ เมื่อไม่มีความรู้สึกใด ๆ กับข้อความประโยคนั้น
ไม่จริง หมายถึง เมื่อกลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกน้อย
ไม่จริงเลย หมายถึง เมื่อรู้สึกว่าข้อความในประโยคไม่ตรงกับความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่าง

จากแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน ผู้ที่ได้คะแนนมากกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีระดับการปรับตัวในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงถึงระดับการปรับตัวในการทำงานต่อข้อความนั้น ซึ่งคำถามการปรับตัวในการทำงานจะประกอบด้วย จำนวนข้อความที่ต้องการคำตอบสนับสนุนหรือเชิงบวก และข้อความที่ต้องการให้ตอบปฏิเสธเชิงลบ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก

ถ้าเลือก	จริงมากที่สุด	ได้	5	คะแนน
ถ้าเลือก	จริง	ได้	4	คะแนน
ถ้าเลือก	ไม่แน่ใจ	ได้	3	คะแนน
ถ้าเลือก	ค่อนข้างไม่จริง	ได้	2	คะแนน
ถ้าเลือก	ไม่จริงเลย	ได้	1	คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางลบ

ถ้าเลือก	จริงมากที่สุด	ได้	1	คะแนน
ถ้าเลือก	จริง	ได้	2	คะแนน
ถ้าเลือก	ไม่แน่ใจ	ได้	3	คะแนน
ถ้าเลือก	ค่อนข้างไม่จริง	ได้	4	คะแนน
ถ้าเลือก	ไม่จริงเลย	ได้	5	คะแนน

คะแนนทั้งหมดของแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานจะกระจายอยู่ระหว่าง 28 ถึง 140 คะแนน การแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งระดับการปรับตัวในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538)

กลุ่มที่มีระดับการปรับตัวในการทำงานสูง ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามตั้งแต่ 3.67 – 5.00 คะแนน

กลุ่มที่มีระดับการปรับตัวในการทำงานปานกลาง ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามตั้งแต่ 2.34 – 3.66 คะแนน

กลุ่มที่มีระดับการปรับตัวในการทำงานต่ำ ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามตั้งแต่ 1.00 – 2.33 คะแนน

ตัวอย่างแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	ไม่จริงเลย
0.	<u>การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ</u> ท่านมีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ทำในปัจจุบัน					
0.	<u>การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร</u> ท่านมีความเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท					
0.	<u>การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</u> ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้ด้วยตนเอง					

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือตอนที่ 2

1. หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานไปให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์สมเกียรติ ทิพยทัศน์ อาจารย์ชญานุช ลักษณวิจารณ์ และอาจารย์ธีรชน พลโยธา ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตรวจสอบข้อคำถามว่าตรงกับนิยามปฏิบัติการหรือไม่ และตรวจสอบภาษาที่ใช้ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข

2. นำแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานไปหาค่าอำนาจจำแนก โดยนำแบบสอบถามนี้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้มาตรวจคะแนนและวิเคราะห์อำนาจจำแนกของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อและคะแนนรวมทั้งฉบับ

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าอำนาจจำแนกแล้ว ไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/FW Version 11.0 โดยใช้วิธี Cronbach's Alpha Cofficient ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8507

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตอนที่ 3

ผู้วิจัยได้ศึกาเอกสาร งานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของ ศศิธร สาเอี่ยม (2544) อรุณวดี คุ้มศิริพิทักษ์ (2545) และนงเยาว์ ศรีชนะ (2546) โดยนำแบบสอบถามความพึงพอใจบางข้อของทั้ง 3 ท่านมาปรับภาษาของข้อคำถาม และผู้วิจัยสร้าข้อคำถามเพิ่มเติม เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงานเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะของงานที่ทำ
2. ความก้าวหน้าในงาน
3. ความรับผิดชอบต่องาน
4. ผลตอบแทนและสวัสดิการ

ลักษณะของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) ตั้งแต่ จริงที่สุดถึงไม่จริงเลย กลุ่มตัวอย่างจะวัดตนเองว่าข้อความใดตรงกับความรู้สึกมากที่สุด เมื่อพิจารณาแล้วทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ต้องการเพียงช่องเดียว ข้อความมีทั้งหมด 30 ข้อ

การตอบแบบสอบถามพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

จริงมากที่สุด หมายถึง เมื่อกลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกมากที่สุด

จริง หมายถึง เมื่อกลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกมาก

ไม่แน่ใจ หมายถึง เมื่อกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยเท่ากับความรู้สึกไม่เห็นด้วย หรือ เมื่อไม่มีความรู้สึกใด ๆ กับข้อความประโยคนั้น

ไม่จริง หมายถึง เมื่อกลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกน้อย

ไม่จริงเลย หมายถึง เมื่อรู้สึกว่าข้อความในประโยคไม่ตรงกับความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่าง

จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่ได้คะแนนมากกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานต่อข้อความนั้น ซึ่งคำถามความพึงพอใจในการทำงานจะประกอบด้วย จำนวนข้อความที่ต้องการคำตอบสนับสนุนหรือเชิงบวก และข้อความที่ต้องการให้ตอบปฏิเสธเชิงลบ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ข้อความที่มีความหมายทางบวก</u>

ถ้าเลือก	จริงมากที่สุด	ได้	5	คะแนน
ถ้าเลือก	จริง	ได้	4	คะแนน
ถ้าเลือก	ไม่แน่ใจ	ได้	3	คะแนน
ถ้าเลือก	ค่อนข้างไม่จริง	ได้	2	คะแนน
ถ้าเลือก	ไม่จริงเลย	ได้	1	คะแนน

<u>ข้อความที่มีความหมายทางลบ</u>

ถ้าเลือก	จริงมากที่สุด	ได้	1	คะแนน
ถ้าเลือก	จริง	ได้	2	คะแนน
ถ้าเลือก	ไม่แน่ใจ	ได้	3	คะแนน
ถ้าเลือก	ค่อนข้างไม่จริง	ได้	4	คะแนน
ถ้าเลือก	ไม่จริงเลย	ได้	5	คะแนน

คะแนนทั้งหมดของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานจะกระจายอยู่ระหว่าง 30 ถึง 150 คะแนน

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	ไม่จริงเลย
0.	<u>ลักษณะของงานที่ทำ</u> ท่านมีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
0.	<u>ความก้าวหน้าในงาน</u> ท่านมั่นใจว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
0.	<u>ความรับผิดชอบต่องาน</u> ท่านไม่มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					
0.	<u>ผลตอบแทนและสวัสดิการ</u> ท่านคิดว่าบริษัทจ่ายค่าล่วงเวลา(OT)ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม					

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือตอนที่ 3

1. หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานไปให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์สมเกียรติ ทิพยทัศน์ อาจารย์ชญานุช ลักษณวิจารณ์ และอาจารย์ธีรชน พลโยธา ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตรวจสอบข้อคำถามว่าตรงกับนิยามปฏิบัติการหรือไม่ และตรวจสอบภาษาที่ใช้ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข

2. นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับการปรับปรุงไขแล้วทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 คน และนำผลที่ได้มาตรวจคะแนนและวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น(Reliability)ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/FW Version 11.0 โดยใช้ วิธี Cronbach's Alpha Cofficient ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8507

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือที่ออกโดยคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไปติดต่อกับกรรมการผู้จัดการห้างสรรพสินค้า เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทำการตอบแบบสอบถาม โดยไม่กำหนดเวลาในการตอบ

3. เมื่อได้แบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบเรียบร้อยและสมบูรณ์ จึงนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดก่อนที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences Version 11.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน โดยนำตัวแปรทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กรมาคิดเป็นค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงาน

2. เปรียบเทียบความแตกต่าง

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนการปรับตัวในการทำงาน ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความต่างกันของเพศ ตามสมมติฐานข้อ 1และข้อ 2 โดยใช้ค่าสถิติค่าที (t-test)

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนการปรับตัวในการทำงาน ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความต่างกันของอายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร ตามสมมติฐานข้อ 3, 4, 5, 6, 7 และข้อ 8 โดยใช้ค่าสถิติเอฟ (F-test) มาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างจะทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ได้ด้วยวิธีการของแอลเอสดี (LSD Method)

3. หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับตัวในการทำงาน ทั้งด้านรวมและรายด้านตามสมมติฐานข้อ 9 และข้อ 10 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 110 คน นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW Version 11.0 ซึ่งผลการวิเคราะห์และการแปลความหมายของข้อมูลได้นำเสนอเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม

ตอนที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา โดยยึดเกณฑ์จากค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีความแตกต่างกันของตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร

ตอนที่ 4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและการแปลผลข้อมูลได้ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
p	แทน	ค่าของระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squre)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน

A	แทน	การปรับตัวในการทำงานด้านรวม
A_1	แทน	การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ
A_2	แทน	การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ
A_3	แทน	การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
B	แทน	ความพึงพอใจในการทำงาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามตัวแปรทางชีวสังคม

ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	30	27.3
- หญิง	80	72.7
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 26 ปี	34	30.9
- 26 – 35 ปี	59	53.6
- 35 ปีขึ้นไป	17	15.5
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าอนุปริญญา	83	75.5
- อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	18	16.4
- ปริญญาตรีขึ้นไป	9	8.2
4. อายุงานในองค์กร		
- ต่ำกว่า 3 ปี	38	34.5
- 3 - 6 ปี	21	19.1
- 6 ปีขึ้นไป	51	46.4

จากตาราง1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คือร้อยละ 72.7 ส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.6 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ต่ำกว่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 75.5 และส่วนใหญ่มีอายุงานในองค์กร 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.4

ตอนที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา โดยยึดเกณฑ์จากค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏตามตาราง 2 – 6

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้าน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปรับตัวในการทำงาน
การปรับตัวในการทำงาน	3.8620	.4284	สูง
- การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ	4.0173	.4723	สูง
- การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ	3.6429	.7049	ปานกลาง
- การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.8603	.5926	สูง

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีการปรับตัวในการทำงานด้านรวม การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในระดับสูง และมีการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 แสดงระดับการปรับตัวในการทำงานด้านรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่จำแนกตามลักษณะต่าง ๆ

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปรับตัวในการทำงาน
1. เพศ				
- ชาย	30	4.0679	.4010	สูง
- หญิง	80	3.7848	.4148	สูง
2. อายุ				
- ต่ำกว่า 26 ปี	34	3.7742	.4376	สูง
- 26 – 35 ปี	59	3.9074	.4274	สูง
- 35 ปีขึ้นไป	17	3.8803	.4109	สูง

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปรับตัวในการทำงาน
3. ระดับการศึกษา				
- ต่ำกว่าอนุปริญญา	83	3.9251	.4222	สูง
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	18	3.6786	.3887	สูง
- ปริญญาตรีขึ้นไป	9	3.6468	.4278	ปานกลาง
4. อายุงานในองค์กร				
- ต่ำกว่า 3 ปี	38	3.8073	.4378	สูง
- 3 - 6 ปี	21	3.8707	.4413	สูง
- 6 ปีขึ้นไป	51	3.8992	.4203	สูง

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดมีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาพนักงานระดับปฏิบัติการที่แยกตามตัวแปรทางชีวสังคม พบว่ามีระดับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับสูง สำหรับกลุ่มที่มีการปรับตัวในการทำงานในระดับปานกลางมีเพียง 1 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนกลุ่มอื่นๆ ที่เหลือมีการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ตาราง 4 แสดงระดับการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำของพนักงานระดับปฏิบัติการที่จำแนกตามลักษณะต่างๆ

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปรับตัวในการทำงาน
1. เพศ				
- ชาย	30	4.1167	.4526	สูง
- หญิง	80	3.9800	.4769	สูง
2. อายุ				
- ต่ำกว่า 26 ปี	34	3.8029	.5114	สูง
- 26 – 35 ปี	59	4.1153	.4085	สูง
- 35 ปีขึ้นไป	17	4.1059	.4841	สูง
3. ระดับการศึกษา				
- ต่ำกว่าอนุปริญญา	83	4.1048	.4466	สูง
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	18	3.8056	.4412	สูง
- ปริญญาตรีขึ้นไป	9	3.6333	.4848	ปานกลาง
4. อายุงานในองค์กร				
- ต่ำกว่า 3 ปี	38	3.8921	.5096	สูง
- 3 - 6 ปี	21	4.0333	.4943	สูง
- 6 ปีขึ้นไป	51	4.1039	.4205	สูง

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด มีการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาพนักงานระดับปฏิบัติการที่แยกตามตัวแปรทางชีวสังคม พบว่า มีระดับการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับสูง สำหรับกลุ่มที่มีการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำในระดับปานกลางมี 1 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ที่เหลือมีการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ตาราง 5 แสดงระดับการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับของพนักงานระดับปฏิบัติการที่จำแนกตามลักษณะต่าง ๆ

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปรับตัวในการทำงาน
1. เพศ				
- ชาย	30	3.8286	.6715	สูง
- หญิง	80	3.5732	.7085	ปานกลาง
2. อายุ				
- ต่ำกว่า 26 ปี	34	3.5210	.6681	ปานกลาง
- 26 – 35 ปี	59	3.6901	.6893	สูง
- 35 ปีขึ้นไป	17	3.7227	.8337	สูง
3. ระดับการศึกษา				
- ต่ำกว่าอนุปริญญา	83	3.7005	.7211	สูง
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	18	3.4445	.6997	ปานกลาง
- ปริญญาตรีขึ้นไป	9	3.5079	.5056	ปานกลาง
4. อายุงานในองค์กร				
- ต่ำกว่า 3 ปี	38	3.5564	.7013	ปานกลาง
- 3 - 6 ปี	21	3.5782	.6677	ปานกลาง
- 6 ปีขึ้นไป	51	3.7339	.7245	สูง

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด มีการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาพนักงานระดับปฏิบัติการที่แยกตามตัวแปรทางชีวสังคม พบว่า มีระดับการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับอยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับสูง สำหรับกลุ่มที่มีการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับระดับสูงมี 5 กลุ่ม คือ พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชาย กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไป กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา และกลุ่มที่มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ที่เหลือมีการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ตาราง 6 แสดงระดับการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการที่จำแนกตามลักษณะต่างๆ

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปรับตัวในการทำงาน
1. เพศ				
- ชาย	30	4.1758	.5295	สูง
- หญิง	80	3.7420	.5741	สูง
2. อายุ				
- ต่ำกว่า 26 ปี	34	3.9091	.4635	สูง
- 26 – 35 ปี	59	3.8567	.6411	สูง
- 35 ปีขึ้นไป	17	3.7754	.6681	สูง
3. ระดับการศึกษา				
- ต่ำกว่าอนุปริญญา	83	3.9047	.6043	สูง
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	18	3.7121	.4813	สูง
- ปริญญาตรีขึ้นไป	9	3.7475	.6815	สูง
4. อายุงานในองค์กร				
- ต่ำกว่า 3 ปี	38	3.8900	.4741	สูง
- 3 - 6 ปี	21	3.9091	.6473	สูง
- 6 ปีขึ้นไป	51	3.8182	.6543	สูง

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดมีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง

ตาราง 7 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านอยู่ในระดับต่าง ๆ

ระดับการปรับตัวในการทำงาน	การปรับตัวในการทำงาน		การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ		การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ		การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำ	-	-	-	-	1	0.90	2	1.82
ปานกลาง	35	31.82	25	22.73	55	50.00	41	37.27
สูง	75	68.18	85	77.27	54	49.10	67	60.91
รวม	110	100.00	110	100.00	110	100.00	110	100.00

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านอยู่ในระดับต่ำจนถึงระดับสูง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การปรับตัวในการทำงานด้านรวม พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการปรับตัวในการทำงานสูงจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 68.18 และระดับปานกลาง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82

การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำสูง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 77.27 และระดับปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73

การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับปานกลางมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือระดับสูง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 และน้อยที่สุด คือ ระดับต่ำ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสูงมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 60.91 รองลงมาคือระดับปานกลาง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 37.27 และน้อยที่สุด คือ ระดับต่ำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมาที่มีความแตกต่างกันของตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 และ 8

3.1 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้าน ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เพศต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ1 ที่ว่า "พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชาย จะมีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง" และ ข้อ2 ที่ว่า "พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายและเพศหญิง จะมีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน" ซึ่งปรากฏตามตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน

เพศ	N	การปรับตัวในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	30	ด้านรวม	4.0679	11.229	3.216	.001**
หญิง	80		3.7848	11.614		
ชาย	30	การปรับตัวให้เข้ากับ	4.0967	4.526	1.357	.178
หญิง	80	ลักษณะของงานที่ทำ	3.9875	4.769		
ชาย	30	การปรับตัวให้เข้ากับ	4.1167	4.701	1.707	.091
หญิง	80	กฎระเบียบข้อบังคับ	3.9800	4.959		
ชาย	30	การปรับตัวให้เข้ากับ	4.1212	5.825	3.602	.000**
หญิง	80	เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.7625	6.315		

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายและเพศหญิง มีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมและการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ และการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ

3.2 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้าน ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ3 ที่ว่า "พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า จะมีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า" และ ข้อ 4 ที่ว่า "พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน จะมีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน" ซึ่งปรากฏตามตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน

การปรับตัวในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	305.39	152.70	1.062	.349
	ภายในกลุ่ม	107	15377.56	143.72		
	รวม	109	15682.95			
การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ	ระหว่างกลุ่ม	2	226.18	113.09	5.486	.005**
	ภายในกลุ่ม	107	2205.54	20.61		
	รวม	109	2431.72			
การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	2	36.49	18.25	.746	.477
	ภายในกลุ่ม	107	2617.01	24.46		
	รวม	109	2653.50			
การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	24.71	12.36	.287	.751
	ภายในกลุ่ม	107	4606.64	43.05		
	รวม	109	4631.36			

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของการปรับตัวในการทำงานด้านรวม การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ตาราง 10 การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน

การปรับตัวในการทำงาน	อายุ		ต่ำกว่า 26 ปี	26 - 35 ปี	35 ปีขึ้นไป
		$\bar{X}$	3.8029	4.1153	4.1059
การปรับตัวให้เข้ากับ	ต่ำกว่า 26 ปี	3.8029	-	3.12*	-3.03
ลักษณะของงานที่ทำ	26 - 35 ปี	4.1153	-	-	.09
	35 ปีขึ้นไป	4.1059		-	-

จากตาราง 10 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการอายุ 26 - 35 ปี มีคะแนนการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการอายุต่ำกว่า 26 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นพบว่าไม่มีความแตกต่าง

3.3 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้าน ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 5 ที่ว่า "พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า" และ ข้อ 6 ที่ว่า "พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน" ซึ่งปรากฏตามตาราง 11

ตาราง 11 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

การปรับตัวในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1060.84	530.42	3.881	.024*
	ภายในกลุ่ม	107	14622.11	136.66		
	รวม	109	15682.95			
การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ	ระหว่างกลุ่ม	2	276.97	138.48	6.877	.002**
	ภายในกลุ่ม	107	2154.75	20.14		
	รวม	109	2431.72			
การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	2	56.27	28.14	1.159	.318
	ภายในกลุ่ม	107	2597.23	24.27		
	รวม	109	2653.50			
การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	81.49	40.75	.958	.387
	ภายในกลุ่ม	107	4549.87	42.52		
	รวม	109	4631.36			

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมและการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ.01 ตามลำดับ แต่ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ตาราง 12 การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

การปรับตัวในการทำงาน	ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
		$\bar{X}$	3.8883	3.6278	3.5778
ด้านรวม	ต่ำกว่าอนุปริญญา	3.8883	-	6.90*	7.79
	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	3.6278	-	-	.89
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.5778	-	-	-
		$\bar{X}$	4.1048	3.8056	3.6333
การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ	ต่ำกว่าอนุปริญญา	4.1048	-	2.99*	4.71*
	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	3.8056	-	-	1.72
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.6333	-	-	-

จากตาราง 12 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีคะแนนการปรับตัวในการทำงานต่ำกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา มีคะแนนการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

3.4 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้าน ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 7 ที่ว่า "พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรมากกว่าจะมีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรน้อยกว่า" และข้อ 8 ที่ว่า "พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน จะมีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน" ซึ่งปรากฏตามตาราง 13

ตาราง 13 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน

การปรับตัวในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	145.51	72.76	.501	.607
	ภายในกลุ่ม	107	15537.44	145.21		
	รวม	109	15682.95			
การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ	ระหว่างกลุ่ม	2	98.37	49.18	2.255	.110
	ภายในกลุ่ม	107	2333.35	21.81		
	รวม	109	2431.72			
การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	2	38.93	19.47	.797	.454
	ภายในกลุ่ม	107	2614.57	24.44		
	รวม	109	2653.50			
การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	21.04	10.52	.244	.784
	ภายในกลุ่ม	107	4610.32	43.09		
	รวม	109	4631.36			

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวม และรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ9 ที่ว่า "การปรับตัวในการทำงานด้านรวมจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ" และข้อ10 ที่ว่า "การปรับตัวในการทำงานรายด้านจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ" ซึ่งปรากฏตามตาราง 14

ตาราง 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	A	A_1	A_2	A_3
B	.680**	.459**	.577**	.481**

จากตาราง 14 แสดงว่า การปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

การปรับตัวในการทำงาน (A) กับความพึงพอใจในการทำงาน (B) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .680

การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ (A_1) กับความพึงพอใจในการทำงาน (B) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .459

การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ (A_2) กับความพึงพอใจในการทำงาน (B) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .577

การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (A_3) กับความพึงพอใจในการทำงาน (B) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .481

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสรุปขั้นตอนและผลการศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการตามตัวแปรทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชาย มีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง
2. พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายและเพศหญิง มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า มีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า
4. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า มีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
6. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน
7. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรมากกว่า มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า

8. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านแตกต่างกัน

9. การปรับตัวในการทำงานด้านรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

10. การปรับตัวในการทำงานรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 196 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 110 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่1 แบบสอบถามตัวแปรทางชีวสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ทั้งหมด 28 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8507

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของ ศศิธร สาเอี่ยม (2544), อรุณวดี คุ้มศิริพิทักษ์ (2545) และนงเยาว์ ศรีชนะ (2546) ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ทั้งหมด 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8507

4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำหนังสือผ่านบัณฑิตวิทยาลัยไปติดต่อขอความร่วมมือจากกรรมการผู้จัดการห้างสรรพสินค้า เพื่อนำแบบสอบถามทั้งสิ้น 3 ตอนไปให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม และตรวจดูความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปSPSS/FW Version 11.0 ซึ่งดำเนินการดังนี้

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เปรียบเทียบความแตกต่างเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 และข้อ8

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน โดยใช้สถิติค่าที (t-test)

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กรต่างกัน โดยใช้สถิติค่าเอฟ (F-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis Of Variance) และตรวจสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการTukey's HSD ในกรณีที่พบว่า F-test มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. หาค่าความสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ9 และข้อ10 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ของการปรับตัวในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรทางชีวสังคมอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา สรุปผลการศึกษาค้นคว้าที่สำคัญได้ดังนี้

1. ศึกษาระดับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีการปรับตัวในการทำงานด้านรวม การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ส่วนการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการปรับตัวในระดับปานกลาง

2. ศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีตัวแปรทางชีวสังคมต่างกัน พบว่า

2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชาย มีการปรับตัวในการทำงานดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายและเพศหญิง มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชาย มีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดีกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า

2.4 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานระดับปฏิบัติการอายุ 26-35 ปี มีการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติอายุต่ำกว่า 26 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า มีการปรับตัวในการทำงานลำบากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีการปรับตัวในการทำงานที่ทำลำบากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา

2.6 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำลำบากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.7 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุในองค์กรต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.8 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุในองค์กรต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า

3.1 การปรับตัวในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ.680

3.2 การปรับตัวในการทำงานรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ดังนี้

. การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำกับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .459

การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับกับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .577

การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .481

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลด้านรวมตามความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้คือ

1. การศึกษาระดับการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. การศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการตามตัวแปรทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1. การศึกษาระดับการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมาทั้งหมดมีระดับการปรับตัวในการทำงานสูง และเมื่อจำแนกพนักงานระดับปฏิบัติการออกเป็นกลุ่มย่อยตามตัวแปรทางชีวสังคม พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทุกกลุ่ม อันได้แก่ กลุ่มเพศ(ชาย, หญิง) กลุ่มอายุ(ต่ำกว่า 26 ปี, 26-35 ปี และ 35 ปีขึ้นไป) กลุ่มระดับการศึกษา (ต่ำกว่าอนุปริญญา และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า) และกลุ่มอายุงานในองค์กร(ต่ำกว่า 3 ปี, 3-6 ปี และ 6 ปีขึ้นไป) มีระดับการปรับตัวในการทำงานสูง และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับการปรับตัวในการทำงานปานกลาง การที่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของห้างสรรพสินค้ามีระดับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับสูง อาจเป็นเพราะว่าลักษณะของงานที่ทำเป็นงานที่ไม่ค่อยมีความยุ่งยากซับซ้อน และจากการศึกษาภายในองค์กร พบว่าห้างสรรพสินค้าได้จัดปฐมนิเทศให้แก่พนักงานใหม่และมีการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานเก่าอย่างสม่ำเสมอ โดยเป็นการแจ้งให้ทราบถึงประวัติความเป็นมา นโยบาย โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กร กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อแนะนำให้พนักงานได้รู้จักกับองค์กร เข้าใจธรรมชาติและธุรกิจขององค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจในตัวสินค้า วิธีการจัดวางสินค้า การป้องกันสินค้าสูญหาย การรับชำระค่าสินค้าจากลูกค้าที่มาใช้บริการ กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ขึ้นเป็นประจำ เพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีให้แก่บุคคลภายในองค์กร ซึ่งการจัดกิจกรรมนี้ช่วยให้พนักงานมี

ความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากขึ้น มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันอย่างความสุข และประการสุดท้าย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเป็นอิสระในการทำงาน ซึ่งทอร์ฟ; และคนอื่นๆ (อรพินทร์ ชูชม และอัจฉรา สุขารมณ์. 2532 : 8-9 ; อ้างอิงจาก Thorpe; et al. 1959 : 3-5) กล่าวว่า บุคคลที่มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความรู้สึกเป็นอิสระ ทำอะไรได้ด้วยตนเอง จะเป็นบุคคลที่มีการปรับตัวได้ดี ดังนั้น พนักงานระดับปฏิบัติการจึงมีการปรับตัวในการทำงานเป็นอย่างดี

2. การศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการตามตัวแปรทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร

2.1 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายและเพศหญิง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 และพนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายและเพศหญิงมีการปรับตัวในการทำงานรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ยกเว้น พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายมีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง

การที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายมีสภาพร่างกายและจิตใจที่เข้มแข็ง เมื่อเกิดปัญหาขึ้นพนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความเป็นตัวของตัวเอง ทำอะไรได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องพึ่งผู้อื่น และรับผิดชอบต่อการกระทำของตน เช่นเดียวกับงานวิจัยของสาโรช เนติธรรมกุล (สุเพียงเพ็ญ แตงฉ่ำ. 2542 : 41 ; อ้างอิงจากสาโรช เนติธรรมกุล. 2522) ศึกษาการเคลื่อนย้ายแรงงานจากชนบทเข้าสู่กรุงเทพมหานคร เฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมเขตดุสิต พบว่า แรงงานเพศชายส่วนใหญ่จะไม่รู้สึกลำบากต่อการปรับตัว และจะมีระดับการปรับตัวที่สูงกว่าแรงงานเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของวิลเลี่ยม (William. 1993 : 3673 - 3674) พบว่า ผู้บริหารและลูกจ้างที่มีเพศต่างกันทำให้มีผลการปฏิบัติงานต่างกัน สำหรับงานวิจัยของเกษม เฉลิมธนะกิจโกศล (2543 : 94) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้ บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานโดยรวมได้ดีกว่าพนักงานเพศหญิง และงานวิจัยของดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540 : 98 - 99) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสายอิเลคทรอนิคส์คอมเมิร์ส ในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า พนักงานสายอิเลคทรอนิคส์คอมเมิร์ส ในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมที่เพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานเพศหญิง

เมื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายและเพศหญิงมีการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ และการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับไม่แตกต่างกัน เพราะพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งเพศชายและเพศหญิงจะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำ กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร และหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบ

ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการทั้งชายและหญิงมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะของงานที่ทำ และกฎระเบียบข้อบังคับเป็นอย่างดี จึงทำให้พนักงานชายและหญิงมีการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำและการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับไม่แตกต่างกัน สำหรับการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายมีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง ดังที่ ศิรางค์ ทับสายทอง (2530 : 168) กล่าวว่า ลักษณะการเล่นในวัยเด็กของเด็กหญิงก็มิได้ตระเตรียมเด็กให้เข้าสู่โลกของการทำงานเพียงพอ และการศึกษาของมาร์กาเรทและแอนนี่ (ศิรางค์ ทับสายทอง. 2530 : 168 ;อ้างอิงจาก Margarach & Anny) พบว่า ผู้หญิงจะมีความสามารถสูงในการเล่นกีฬาเดี่ยว และมักขาดโอกาสในการเรียนรู้จากการเล่นเป็นทีม ซึ่งจัดเป็นวิกฤตการณ์ต่อความสำเร็จในการจัดการ(management)ที่เน้นความร่วมมือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร การกระทำตามการสัญญา และการติดต่อ ดังนั้น พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายจึงมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงาน เทคโนโลยีต่างๆ พฤติกรรมของผู้บริโภค เป็นต้น นอกจากนี้พนักงานระดับปฏิบัติการชายยังเป็นผู้ที่มีทักษะทางสังคมที่ดี ปรับตัวเข้ากับบุคคลภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และลูกค้าได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540 : 98) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสายอิเลคทรอนิกส์คอมเมิร์สในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า พนักงานชายมีการปรับตัวด้านความพอใจในงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิง ซึ่งความพอใจในงานนั้นรวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่ามีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมไม่แตกต่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 4 ยกเว้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 26-35 ปี มีการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี

การที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการศึกษาการปรับตัวในการทำงานเป็นเรื่องของการวัดความสามารถในการปรับตัวเฉพาะด้าน จึงทำให้อายุนั้นไม่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน (ดัชนี จรัสโชติพินิต. 2536 : 85) อีกประการหนึ่ง คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.6 ซึ่งจัดอยู่ในวัยผู้ใหญ่ และวัยผู้ใหญ่นี้เป็นวัยที่มีพัฒนาการในด้านต่างๆที่สมบูรณ์ และมีเหตุผลในตนเอง ดังที่ฮาวิกเฮริสท์ (Havighurst. 1953 : unpaged) กล่าวไว้ว่า พัฒนาการของชีวิตในแต่ละวัยนั้น บุคคลมีงานประจำวัยที่ต้องเรียนรู้ควบคู่กันไป ถ้าบุคคลสามารถพัฒนางานประจำวัยได้สำเร็จ ก็จะเป็นผู้ที่มีความสุขและสามารถพัฒนางานประจำวัยในขั้นต่อไปได้สำเร็จด้วย ดังนั้นผู้ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่จึงเป็นผู้ที่มีพัฒนาการ และการเรียนรู้งานประจำวัยของชีวิตมาพอสมควร จึงทำให้มีวุฒิ

ภาวะสูงขึ้น มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์โดยใช้เหตุผล และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ดังนั้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันจึงมีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังเช่นงานวิจัยของดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540 : 99) พบว่า พนักงานในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมที่มีอายุต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเพียงเพ็ญ แตงฉ่ำ (2542 : 64 - 65) พบว่า พนักงานใหม่ที่มีอายุแตกต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 26-35 ปีมีแนวโน้มการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีอายุ 26-35 ปี เป็นวัยที่มีความเหมาะสมกับลักษณะของงานที่ทำ ทั้งยังมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่ตนเองและครอบครัว ดังที่ซูเปอร์ (สุภาพรรณ โคตรจรัส. 2527 : 367 ; อ้างอิงจาก Super. 1968?) กล่าวว่า บุคคลในช่วงอายุ 25-44ปี เป็นระยะที่ได้พบกับสายงานที่เหมาะสม มีความตั้งใจและความพยายามในการทำงาน และอาร์คอฟ (Arkoff. 1968)กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-44 ปีเป็นระยะที่เริ่มสร้างความมั่นคงในอาชีพ มีแบบแผน และทิศทางที่คงเส้นคงว่าประกอบอาชีพถาวร รวมทั้งเป็นระยะของการสร้างแนวทางในการดำเนินชีวิตและดำรงชีวิต นอกจากนี้ในการศึกษาของสมศรี อุ่ยตระกูล(ชนิษฎา ปรัชญานันท์. 2538 :142 ; อ้างอิงจากสมศรี อุ่ยตระกูล. 2525 : 120) พบว่า ผู้ที่มีอายุสูงกว่ามักจะมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี และมีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า รวมถึงการได้รับโอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือหน้าที่การงานสูงขึ้น มีอัตราเงินเดือนที่สูงกว่าเดิม ดังนั้นการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำจึงดีกว่าวัยหนุ่มสาวที่เพิ่งเข้าสู่ระบบงาน ส่วนการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยทางสถิติพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า มีแนวโน้มของการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธารา ปุณศรี (ชนิษฎา ปรัชญานันท์. 2538 : 68 ; อ้างอิงจากธารา ปุณศรี. 2533) พบว่า นักเรียนตำรวจที่มีอายุมากกว่า มีการปรับตัวทางสังคมในสถานศึกษาดีกว่านักเรียนตำรวจที่มีอายุน้อยกว่า สำหรับการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า มีแนวโน้มของการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาต่ำกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่า เพราะผู้ที่มีอายุมากมักปรับตัวได้ไม่ดี เนื่องจากมีความผูกพันกับครอบครัวมาก จนละเลยการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหรือบุคคลในสังคม (ดัชนี จรัสโชติพินิต. 2536 : 85 ; อ้างอิงจาก Ginsberg. 1977)

2.3 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมลำบากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานข้อ 5 และ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปรับตัวในการทำงานรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 6 ยกเว้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำลำบากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา

การที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีการปรับตัวในการทำงานด้านรวมลำบากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำลำบากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานที่ทำเป็นงานที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน พนักงานสามารถใช้ความรู้พื้นฐานของตนจัดการกับปัญหาต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้จากการศึกษาระดับสูง ในขณะที่บุคคลที่มีการศึกษาสูงเป็นผู้ที่มีความคาดหวังจากการทำงานสูง ต้องการทำงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถของตน ดังที่อภิชาติ จำรัสฤทธิ์วงศ์ และคณะ (ดวงรัตน์ พิทักษ์. 2540 : 43 ; อ้างอิงจากอภิชาติ จำรัสฤทธิ์วงศ์ และคณะ. 2520) กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่ามักจะมีปัญหามากกว่า เนื่องจากมีความต้องการที่ซับซ้อนขึ้นจึงทำให้มีการปรับตัวในการทำงานลำบากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า และศิรางค์ ทับสายทอง (2530 : 167) กล่าวว่า กลุ่มบุคคลที่มีทักษะทางสติปัญญา และมีความสนใจทางด้านวิชาการจะกลายเป็นกลุ่มผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญ ในขณะที่บุคคลที่ได้คะแนนต่ำกว่า จะเป็นกลุ่มคนที่ทำงานทั่วไป ดังนั้น พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจึงมีการปรับตัวในการทำงานลำบากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

2.4 เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรมากกว่า มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรน้อยกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 7 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 8

การที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรมากกว่า มีการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านไม่แตกต่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กรน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอายุงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงระยะเวลาของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ แต่การปรับตัวเป็นความสามารถในการรับรู้ ยอมรับ และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านอารมณ์ ความต้องการ บุคลิกภาพ หรือปัญหาจากการทำงาน โดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปตามความต้องการและสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน เช่น ความเชื่อมั่นในงาน ความพึงพอใจในงาน การสนับสนุนทางสังคม เป็นต้น ดังนั้น พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานในองค์กร

ต่างกัน จึงมีการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนี ตรัยตรึงศ์โกศล (2533) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวด้านอาชีพของผู้รับบริการจัดหางาน ศึกษาเฉพาะสตรีภาคเหนือที่ผ่านการอบรมและรับบริการจัดหางานจากกรมประชาสงเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการจัดหางานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกัน มีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าการปรับตัวด้านอาชีพ นอกจากจะต้องอาศัยระยะเวลาเพื่อการเรียนรู้แล้ว ก็ยังมีปัจจัยอื่นด้วย เช่น พื้นฐานความรู้ความสามารถเดิม เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540 : 100) พบว่า พนักงานในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมที่มีอายุงานต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของเกษม เฉิลมกิจโกศล (2543 : 97) พบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของปณยา ทองเหลือง (2544 : 110) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้าต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เฉพาะบริษัท เอดโด่(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลจากการศึกษาพบว่าการปรับตัวในการทำงานทั้งด้านรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 9 และ 10 การที่พบเช่นนี้อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรที่สำคัญมาก สามารถบ่งชี้ได้ว่าบุคคลใดสามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ดังที่อาร์คอฟ (Arkoff. 1968 : 26 - 27) กล่าวไว้ว่า บุคคลที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดีมักเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ เป็นพื้นฐาน หรืออาจเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะของงานจนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษม เฉลิมธนะกิจโกศล (2543 : 110 - 111) พบว่า ทัศนคติต่องานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงาน เพราะการที่พนักงานสามารถปรับตัวในการทำงานได้ดี จะเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในงาน เห็นคุณค่าของงาน มีความรู้สึกที่ดีเล็งเห็นความสำคัญและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร นอกจากนี้พนักงานยังยอมรับและสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรได้ ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ รวมถึงพนักงานได้รับสัมพันธภาพที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ย่อมส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีหรือเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนี ตรัยตรึงศ์โกศล (2533) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการปรับตัวด้านการทำงานและการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนินาถ เจริญผล (สุวรรณี เตชะวิรัชชน. 2541 : 43 ; อ้างอิงจาก ชนินาถ เจริญผล. 2538 : 130) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายงานในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงาน จึงขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถปรับตัวในการทำงานได้ดี และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์กรดำเนินกิจการได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรมีการจัดอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการให้ทราบถึงความจำเป็นของการมีกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ และพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับได้ดีขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายจะมีระดับการปรับตัวในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง แต่ห้างสรรพสินค้ามีพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิงมากกว่า และลักษณะของงานที่ทำเป็นงานที่จะต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวต้องอาศัยความอดทน และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อตอบสนองต่อความความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งนับเป็นปัจจัยหลักขององค์กร และจะเห็นได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิงจะได้รับความกดดันจากลักษณะงานดังกล่าว ดังนั้นในการกำหนดนโยบาย หรือกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญ และตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิงเพิ่มขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอายุต่ำกว่า 26 ปีและกลุ่มที่มีการการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีปัญหาการปรับตัวในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 26-35 ปีและกลุ่มการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา ดังนั้นองค์กรควรให้การดูแลเอาใจใส่ คอยให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม และพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มนี้เป็นพิเศษ และควรรับพนักงานที่มีระดับการศึกษาให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน เพื่อช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มดังกล่าวมีปัญหาการปรับตัวในการทำงานน้อยลง

4. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น ให้พนักงานได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถของตน มีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน ให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นต้น โดยบุคคลทุกระดับ ทั้งระดับบริหาร ระดับบังคับบัญชา จะเป็นผู้สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการได้

5. องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคคลเหล่านี้เป็นผู้ที่ลงมือปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งเขาจะทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรักในองค์กร และทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร หรือธุรกิจประเภทอื่น เช่น ธุรกิจประเภทบริการ ธุรกิจค้าปลีกค้าส่งขนาดใหญ่ เป็นต้น

2. ควรศึกษาการปรับตัวในการทำงานกับพนักงานทุกระดับ ทั้งระดับบริหาร ระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นของทั้งองค์กรที่แท้จริง

3. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจมีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น ความเชื่อมั่นในงาน บุคลิกภาพ การสนับสนุนทางสังคม เป็นต้น

4. ควรศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กร

5. ควรศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์โดยตรง เพื่อทำให้ทราบข้อมูลเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กฤษณ พิทักษ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน บุคลิกภาพและค่านิยมกับคุณภาพการให้บริการ.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

กันยา สุวรรณแสง. (2536). *บุคลิกภาพและการปรับตัว.* พิมพ์ครั้งที่2 กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.

เกษม เฉลิมธนะกิจโกศล. (2543). *การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ซ่อลัดดา โรจน์ตำรงฤทธิ์. (2533). *การศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวของลูกจ้างในเขตอุตสาหกรรมใหม่ จังหวัดระยอง.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชนิษฎา ปรัชญนันทน์. (2538). *การปรับตัวในการทำงานของพนักงานหญิงที่แต่งงานแล้ว.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ดวงรัตน์ พิทักษ์. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสายอิเลคทรอนิกส์คอมเมิร์สในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคม.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ดัชนี จรัสโชติพินิต. (2536). *การปรับตัวของแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรม กรณีศึกษาเฉพาะแรงงานอุตสาหกรรมทอผ้า.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร..

นงเยาว์ ศรีชนะ. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เขตธุรกิจ5.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.

นพมาศ ธีรเวคิน. (2540). *ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว.* พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิภา นิธยายน. (2530). *การปรับตัวและบุคลิกภาพ จิตวิทยาเพื่อการศึกษาและชีวิต.* กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮาส์.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2537). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่4. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปณยา ทองเหลือง. (2544). *การปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมISO14001 : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เอคโด่ (ประเทศไทย) จำกัด.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยารบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีกำจัด.

พนิดา สุจริตกุลธร. (2538). *การปรับตัวของแรงงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมปั่นด้าย-ทอผ้า และอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูปในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. (การจัดการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เพ็ญแข แสงแก้ว. (2544). *สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์(SSPS Version 10.0).* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟันนี่พับบลิชชิ่ง.

ภาวิณี สุธีพิเชฐภัณฑ์. (2545). *การปรับตัวในการปฏิบัติงานพยาบาลเพื่อเข้าสู่มาตรฐานระบบคุณภาพในโรงพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.* ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

รัชนี ตรัยตรึงศ์โกศล. (2533). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวด้านอาชีพของผู้รับบริการจัดหางาน ศึกษาเฉพาะกรณีสตรีภาคเหนือซึ่งผ่านการฝึกอบรมและรับบริการจัดหางานจากกรมประชาสงเคราะห์.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วารุณี แจ่มกระจาย. (2540). *การปรับตัวของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.* ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (เอกสุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *รีเอ็นจิเนียริ่งภาคปฏิบัติ คู่มือบริหารสำหรับนักธุรกิจและข้าราชการ.* กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

วิภาพร มาพบสุข. (ม.ป.ป.). *จิตวิทยาทั่วไป.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา.* 18(3) : 8-11.

วีรจิตต์ สุวรรณะบุณย์. (2540). *การปรับตัวของแรงงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอ.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ศศิธร สาเอี่ยม.(2544). *การบริหารคุณภาพโดยรวมและความพึงพอใจใจการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ศีรางค์ ทับสายทอง. (2530). *จิตวิทยาผู้ใหญ่*. ม.ป.พ.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2534). *จิตวิทยาวัยกลางคน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ตะเกียง.

สุทธิพันธ์ ฟักสุวรรณ. (2537). *การปรับตัวของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์และผู้สูงอายุนอกสถานสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุภาพรรณ โคตรจรัส. (2527). *สุขภาพจิต : จิตวิทยาในการดำรงชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

สุมาลี สุวรรณภักดี. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลในเขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุรพล อินทุราม. (2543). *การปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุวรรณี เตชะวิรัชชน. (2541). *พฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สุเทพ พันประสิทธิ์. (2544, กันยายน-ธันวาคม). ความเจริญเติบโตและการแข่งขันของการค้าปลีกในประเทศไทย. *สุทธิปริทัศน์*. 15(47) : 42-51.

สุเพียงเพ็ญ แตงฉ่ำ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานใหม่ : บริษัทน้ำมันปาล์มแห่งหนึ่งในภาคใต้ของไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อรพินทร์ ชูชม และอัจฉรา สุขารมณ์. (2532). *องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการปรับตัวของนักเรียนวัยรุ่น*. รายงานการวิจัยฉบับที่48. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อารี เพชรผุด. (2530). *มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.

อรุณวตี คุ้มสิริพิทักษ์. (2545). *การเสริมสร้างอำนาจใสงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อุบลรัตน์ เพ็งสถิตย์. (2524). *จิตวิทยาพัฒนาการ*. ภาควิชาจิตวิทยา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Arkoff, A. (1968). *Adjustment and Mental Health*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.

Gilmer, B.V.; et al. (1966). *Industrial Psychology*. New York: McGraw- Hill Book Company, Inc.

Herzberg, F.C. (1959). *The Motivation Framework*. 2nd ed. New York: John Wiley Press.

John, W.A. and John, H.R. (1992). *Management of Organizational Behavior*. New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice Hall, Inc.

Lazarus, R.S. (1969). *Patterns of Adjustment Human Effectiveness*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.

Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley Press.

William, A.E. (1993, April). Motivation Assessment in Organizations : The Application of Importance-Performance Analysis. *Dissertation Abstarct International*. 53(10) : 3673 - 3674.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การแปลความหมายของคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

เรียน พนักงานทุกท่าน

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน ซึ่งพนักงานทุกท่านสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของท่านไม่มีข้อใดถูกหรือข้อใดผิด และไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่านแต่อย่างใด ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ไม่ต้องลงชื่อของท่าน คำตอบของท่านทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ขอความกรุณาพนักงานทุกท่านโปรดตอบให้ตรงตามความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวธัญมาส วรงค์สิงหรา
นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง เมื่ออ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ให้ครบถ้วน

1. เพศ
   - ( ) ชาย
   - ( ) หญิง

2. อายุ
   - ( ) ต่ำกว่า 26 ปี
   - ( ) 26 – 35 ปี
   - ( ) 35 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา
   - ( ) ต่ำกว่าอนุปริญญา
   - ( ) อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า
   - ( ) ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อายุงานในองค์กร
   - ( ) ต่ำกว่า 3 ปี
   - ( ) 3 – 6 ปี
   - ( ) 6 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน

<u>คำชี้แจง</u> ให้ท่านอ่านข้อความ แล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง เมื่อท่านรู้สึกว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง หมายถึง เมื่อท่านรู้สึกว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
ไม่แน่ใจ หมายถึง เมื่อท่านรู้สึกเห็นด้วยเท่ากับความรู้สึกไม่เห็นด้วย หรือ เมื่อไม่มีความรู้สึกใด ๆ กับข้อความประโยคนั้น
ค่อนข้างไม่จริง หมายถึง เมื่อท่านรู้สึกว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
ไม่จริงเลย หมายถึง เมื่อท่านรู้สึกว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงเลย
1.	<u>การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ</u> ท่านมีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ทำในปัจจุบัน					
2.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้ด้วยตนเอง					
3.	ท่านไม่มีความพร้อมที่จะมาทำงานในแต่ละวัน					
4.	ท่านยอมรับกับปัญหาที่เกิดจากงานที่ทำได้					
5.	ท่านอยากโอนย้ายงานไปทำในแผนก/ฝ่ายอื่น					
6.	ท่านมักเกิดความสับสนในงานที่ได้รับมอบหมายเสมอ					
7.	ท่านไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาที่กำหนด					
8.	ท่านสามารถจัดสรรเวลาระหว่างเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวได้					
9.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดจากงานที่ทำได้					
10.	ท่านใช้ความรู้ความสามารถของท่านให้กับงานที่ทำอย่างเต็มที่ได้					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงเลย
11.	<u>การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ</u> ท่านมีความเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท					
12.	ท่านไม่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทบางอย่างได้					
13.	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทได้อย่างเคร่งครัด					
14.	ท่านคิดว่ากฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทมีความจำเป็นสำหรับท่าน					
15.	ท่านรู้สึกอึดอัดใจกับกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท					
16.	กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทเคร่งครัดเกินไปจนเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของท่าน					
17.	ท่านมีเวลาพักระหว่างการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ					
18.	<u>การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</u> ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน					
19.	ท่านไม่ได้รับความสนิทสนมจากเพื่อนร่วมงาน					
20.	ท่านมักมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายเสมอ					
21.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานกับหัวหน้าได้					
22.	หัวหน้าไม่ให้ความไว้วางใจในการทำงานของท่านเท่าที่ควร					
23.	ท่านไม่สามารถปรึกษาปัญหาที่เกิดจากการทำงานกับหัวหน้าได้					
24.	หัวหน้ายอมรับความสามารถในการทำงานของท่าน					
25.	เมื่อท่านได้รับคำชมจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงานจะเข้ามาแสดงความยินดีกับท่านเสมอ					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงเลย
26.	<u>การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</u> (ต่อ) ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
27.	ท่านยินดีรับฟังคำแนะนำในเรื่องงานจากหัวหน้า					
28.	ท่านสามารถแก้ไขความขัดแย้งในเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานได้					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

<u>คำชี้แจง</u> ให้ท่านอ่านข้อความ แล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง เมื่อท่านรู้สึกว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
จริง หมายถึง เมื่อท่านรู้สึกว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
ไม่แน่ใจ หมายถึง เมื่อท่านรู้สึกเห็นด้วยเท่ากับความรู้สึกไม่เห็นด้วย หรือ เมื่อไม่มีความรู้สึกใด ๆ กับข้อความประโยคนั้น
ค่อนข้างไม่จริง หมายถึง เมื่อท่านรู้สึกว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
ไม่จริงเลย หมายถึง เมื่อท่านรู้สึกว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงเลย
	<u>ลักษณะของงานที่ทำ</u>					
1.	ท่านมีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
2.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ					
3.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
4.	ท่านรู้สึกว่าได้รับงานในปริมาณมากเกินไป					
5.	ท่านทำงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
6.	ปริมาณงานและจำนวนพนักงานในที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสมกัน					
7.	ท่านรู้สึกท้อใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
	<u>ความก้าวหน้าในงาน</u>					
8.	ท่านมั่นใจว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
9.	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
10.	โอกาสที่ท่านจะได้เพิ่มพูนความรู้ทักษะในการทำงานมีน้อย					
11.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจทุกครั้งที่มีการประเมินผล					
12.	ท่านพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในงานเสมอ					
13.	ท่านได้รับการฝึกอบรมให้มีความชำนาญในการทำงานเพิ่มเติม					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงเลย
14.	<u>ความก้าวหน้าในงาน</u> (ต่อ) ท่านพอใจกับการผลการประเมินเสมอ					
15.	โอกาสที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งมีข้อจำกัด					
16.	เมื่อเปรียบเทียบกันแล้ว ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าเพื่อนรุ่นเดียวกัน					
17.	ท่านคิดว่าหลักเกณฑ์ของบริษัทที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม					
18.	<u>ความรับผิดชอบต่องาน</u> ท่านไม่มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					
19.	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานต่างๆ					
20.	ท่านเต็มใจที่จะรับผิดชอบในข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานได้					
21.	หน้าที่และความรับผิดชอบในปัจจุบันของท่านมีความเหมาะสม					
22.	ท่านได้รับผิดชอบงานที่ท่านถนัดเป็นพิเศษนอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่					
23.	ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญทุกงาน					
24.	<u>ผลตอบแทนและสวัสดิการ</u> ท่านคิดว่าบริษัทจ่ายค่าล่วงเวลา(OT)ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม					
25.	บริษัทให้เงินเดือนพนักงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์					
26.	บริษัทให้โบนัสแก่พนักงานเหมาะสมตามผลกำไรที่ได้รับในแต่ละปี					
27.	ท่านคิดว่าท่านจะได้รับความสะดวกจากบริษัทเมื่อท่านทำเรื่องเบิกจ่ายเงินค่าสวัสดิการ ค่าใช้จ่าย หรือผลตอบแทนอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือน					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงเลย
28.	<u>ผลตอบแทนและสวัสดิการ</u> (ต่อ) บริษัทจ่ายเงินเดือนให้กับท่านเหมาะสมตามสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
29.	หลักเกณฑ์การพิจารณาขึ้นเงินเดือนของบริษัทมีความเหมาะสม					
30.	ท่านคิดว่าบริษัทดูแลสวัสดิการให้แก่ท่านเป็นอย่างดี					

การแปลความหมายของคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

การแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538)

ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามตั้งแต่ 3.67 – 5.00 คะแนน ได้แก่ กลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง

ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามตั้งแต่ 2.47 – 3.66 คะแนน ได้แก่ กลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง

ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามตั้งแต่ 1.00 – 2.33 คะแนน ได้แก่ กลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

ภาคผนวก ข

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน

ตาราง 15 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน

การปรับตัวในการทำงาน	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อกับคะแนนรวมรายด้าน
การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ	1	.3226
	2	.3043
	3	.2379
	4	.1654
	5	.4565
	6	.3800
	7	.4355
	8	.4172
	9	.3606
	10	.4311
	alpha	.6843
การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับ	11	.0777
	12	.4141
	13	.5068
	14	.4433
	15	.5222
	16	.5827
	17	.3293
	alpha	.7072
การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	18	.7866
	19	.3007
	20	.4946
	21	.6386
	22	.2748
	23	.5836
	24	.7473

ตาราง 15 (ต่อ)

การปรับตัวในการทำงาน	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อกับคะแนนรวมรายด้าน
การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (ต่อ)	25	.6944
	26	.5320
	27	.3749
	28	.5106
	alpha	.8431

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8507

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ- ชื่อสกุล	นางสาวธัญมาส วรงค์สิงหรา
วันเดือนปีเกิด	23 กุมภาพันธ์ 2523
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	138 / 17-19 หมู่ 1 ถนนชุมค้า ตำบลสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสุรนารีวิทยา
พ.ศ. 2543	บธ.บ. (การเงิน) จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2547	กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินวิโรฒ ประสานมิตร