ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

Factors affecting job satisfaction among employees television station and a radio station in Bangkok and vicinities.

BANGKOK UNIVERSITY • FOUNDED 1962 •

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

Factors affecting job satisfaction among employees television station and a radio station in Bangkok and vicinities.

กฤติน ติ๊บปะละ

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558

© 2560
กฤติน ติ๊บปะละ
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ผู้วิจัย กฤติน ติ๊บปะละ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา [redacted]
(ดร.สุเมธี วงศ์ศักดิ์)

ผู้เชี่ยวชาญ [redacted]
(ดร.รพีสร เฟื่องเกษม)

[redacted]
(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
25 เมษายน 2560

กฤติน ติ๊บปะละ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, เมษายน 2560, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (71 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สุเมธี วงศ์ศักดิ์

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และเพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบปลายปิด โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน สถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 124 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples T Test) และจะใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way Analysis of Variance: One-way Anova) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 30- 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่20,001-30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ของพนักงาน สถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยแรงจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ความพึงพอใจ

Tippala, K. M.B.A., April 2017, Graduate School, Bangkok University.
Factors affecting job satisfaction among employees television station and a radio station in Bangkok and vicinities. (71 pp.)
Advisor: Sumetee Wongsak, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate different personal characteristics affecting job satisfaction among employees television station and a radio station in Bangkok and vicinities and to explore the differences in opinions towards motivation factors and maintenance factors affecting the sample's job satisfaction. The instrument used to collect data was closed-ended questionnaires. The sample consisted of 124 employees television station and a radio station in Bangkok and vicinities. Data were analyzed through descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation as well as inferential statistics including statistics Independent-Samples T Test, One-way Analysis of Variance (One-way Anova), and Scheffe's pairwise analysis, and multiple regression analysis.

The results of this study showed that the majority of respondents were female those aged between 30-40years; single people; those graduated with bachelor's degree; those with over 5 years of working experience; and those earned monthly income of 20,001-30,000 baht. The hypothesis testing results showed that different personal factors including gender, age, education, monthly income, working experience affected indifferently job satisfaction among the sample. Factors affecting job satisfaction included motivation factors. Different maintenance factors affected differently satisfaction among employees television station and a radio station in Bangkok and vicinities with the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Motivation Factors, Motivation Factors, Satisfaction

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.สุเมธี วงศ์ศักดิ์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ข้อแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้จนแล้วเสร็จ ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้มีความสมบรูณ์ ผู้เขียนขอขอบพระคุณอาจารย์ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการและเอกชนที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสอบถามรายละเอียดการเก็บข้อมูล ทำให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ได้ด้วยดี และขอขอบคุณอาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างดียิ่ง

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ที่ให้กำลังใจในการทำการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้อย่างดีตลอดมา ผู้เขียนคาดว่าผลงานการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสังคม และหากมีข้อบกพร่องใดๆ ผู้เขียนต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

กฤติน ติ๊บปะละ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.5 สมมุติฐานการวิจัย	5
1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น	5
1.7 ข้อจำกัดของงานวิจัย	5
1.8 นิยามศัพท์	6
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีลักษณะส่วนบุคคล	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภท และรูปแบบวิธีการวิจัย	34
3.2 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	36
3.3 กระบวนการ และขั้นตอนการเก็บข้อมูล	37
3.4 สมมติฐานการวิจัย	37
3.5 วิธีการทางสถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	39
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	51
5.2 การอภิปรายผล	54
5.3 ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	65
ประวัติผู้เขียน	71
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

BANGKOK UNIVERSITY • FOUNDED 1962 •

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1:	ข้อมูลเพศของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 4.2:	ข้อมูลอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตารางที่ 4.3:	ข้อมูลสถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตารางที่ 4.4:	ข้อมูลระดับการศึกษาของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตารางที่ 4.5:	ข้อมูลอายุงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตารางที่ 4.6:	ข้อมูลรายได้ต่อเดือนของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตารางที่ 4.7:	ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ตารางที่ 4.8:	ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ตารางที่ 4.9:	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที(t-test)	45
ตารางที่ 4.10:	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)	45
ตารางที่ 4.11:	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)	46
ตารางที่ 4.12:	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)	47
ตารางที่ 4.13:	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)	47
ตารางที่ 4.14:	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)	48
ตารางที่ 4.15:	อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจต่อความพึงพอใจในการทำงาน	49
ตารางที่ 4.16:	อิทธิพลของปัจจัยค้ำจุนต่อความพึงพอใจในการทำงาน	49

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1.1:	กรอบแนวคิดการวิจัย แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก	4

BANGKOK UNIVERSITY • FOUNDED 1962 •

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ดังนั้นบุคคลที่จะเข้ามาช่วยพัฒนาองค์กรให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและสร้างคุณค่าให้กับองค์กร

บุคลากรขององค์กรจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่า เป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษา และต้องลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในระยะยาว การที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไปด้วยสาเหตุใดก็ตามย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่านั้นไป ในขณะเดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลายๆ ด้าน เพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทนทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (กรกฎ พลพานิช, 2550) ให้กับระบบการบริหารงาน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้นหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงย่อมส่งผลทำให้งานขององค์นั้น มีคุณภาพดีตามไปด้วย ความรู้ และความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็ไม่อาจทำ ให้องค์กรประสบความสำเร็จได้หากบุคลากรขององค์กรนั้น ปราศจากความตั้งใจ และความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การที่บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังกล่าวจนเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งขึ้นอยู่กับความสุขและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติที่มีต่องานในองค์กรนั้น หากบุคลากรในองค์กรไม่พึงพอใจในงาน ก็จะทำ ให้ผลการปฏิบัติงานต่างๆ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน และเป็นปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงข้าม หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเครื่องหมายให้เห็นถึงการบริหารที่ดี และผลของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย (เกศินี ทีปประสาน, 2555)

ซึ่งธุรกิจด้านสื่อโทรทัศน์ ในปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว แต่สื่อที่ยังคงได้รับความนิยมจากประชาชนตั้งแต่อดีตจนถึงปจจุบันก็คือ สื่อโทรทัศน์ ซึ่งเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมของผู้ชมรายการโทรทัศน์อย่างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับสื่อสารมวลชนชนิดอื่น ๆ “สื่อ” จึงเป็นเครื่องมือที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างค่านิยม ทัศนคติ ของประชาชนในสังคมซึ่งมีผลต่อการสร้างอัตลักษณ์ของชาติ จึงทำให้สื่อโทรทัศน์มีการแข่งขันกัน ไม่ว่าจะเป็นประเภทฟรีทีวี (Free TV) ที่ออกอากาศเผยแพร่ทั่วประเทศ เช่น สถานีโทรทัศนช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 ช่อง 9 NBP (เดิมคือ

สถานีโทรทัศน์ ช่อง 11) ช่อง Thai PBS (เดิมคือ สถานีโทรทัศน์ ITV) และ new tv (เดลินิวส์ทีวี) ซึ่งการแข่งขันกันของสถานีโทรทัศน์ต่างๆ ดังกล่าวส่งผลใหแต่ละสถานี และผู้จัดทำรายการต่าง ๆ พยายามหาแนวทางกลยุทธ์ และรูปแบบรายการใหม่ๆ มานำเสนอออกอากาศ เพื่อสร้างความแปลกใหม่น่าสนใจ และดึงดูดความสนใจ ความนิยมจากผู้ชมรายการโทรทัศน์ให้มากที่สุด แต่ถึงอย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมีปัจจัยที่สำคัญ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ดังนั้นบุคคลที่จะเข้ามาช่วยพัฒนาองค์กรให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และสร้างคุณค่าให้กับองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์ข้อมูลเบื้องต้นว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของบุคลากรในองค์กร ปัจจัยเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลากร เพื่อผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องจะได้นำผลวิจัยนี้ไปใช้ในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในงาน จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในองค์กรสู่ความสำเร็จตามที่บริษัทได้ตั้งไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ทั้งนี้จะใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน +- 5% ดังนี้

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

โดย N คือ ขนาดของประชากรเป้าหมาย

N คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

E คือ ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง กำหนดไว้ไม่เกิน 0.5%

แทนค่าตามสูตร $n = \frac{180}{1+180\ (0.05)^2}$

$= 124.1$ คน

จากผลคำนวณ จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง n = 124.1 คน ทางผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 124 คน

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.2.1.1 ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน

1.3.2.1.2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน)

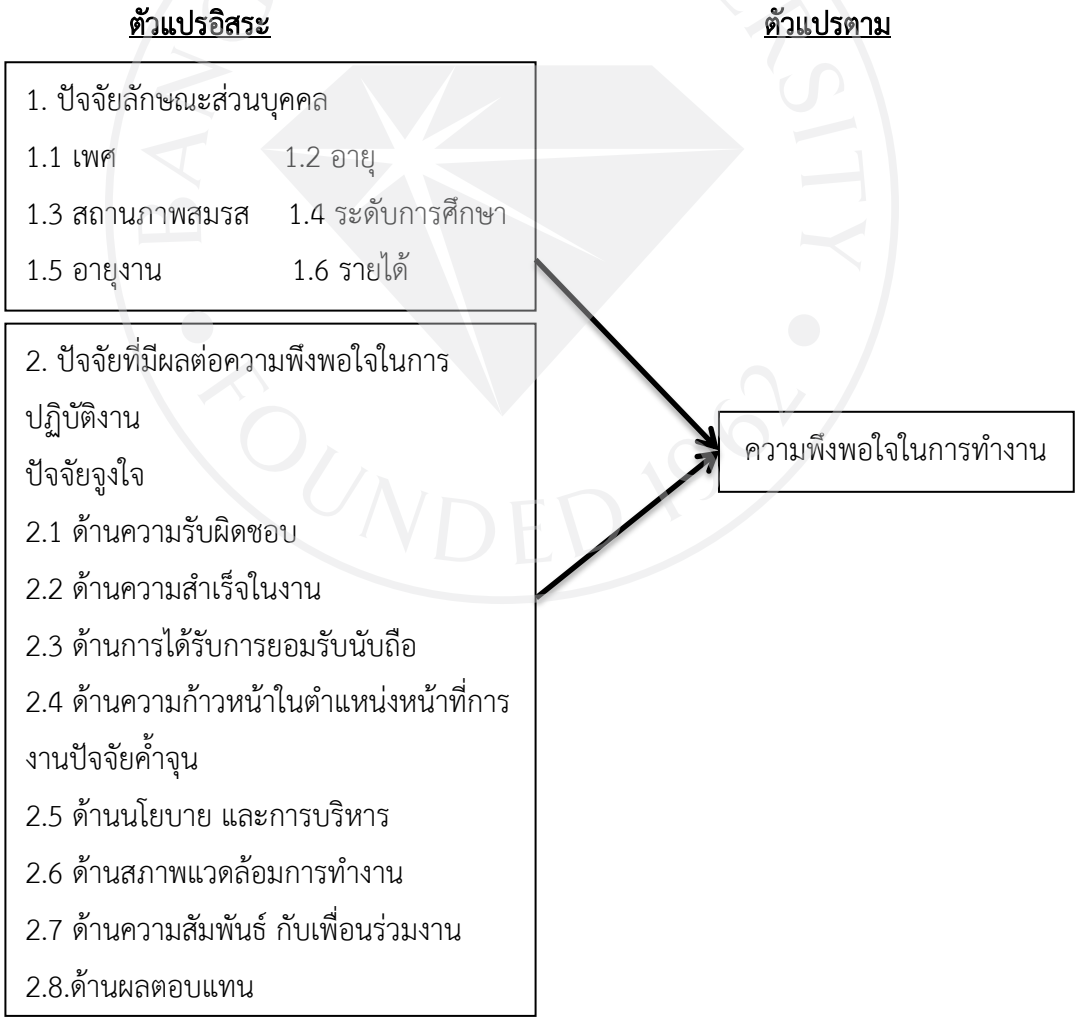
1.3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 2 กลุ่มคือ ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก



1.5 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.5.1 ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่แตกต่างกัน

1.5.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย ปัยจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่แตกต่างกัน

1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ผู้บริหารมีการเอาใจใส่ และดูแลพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรม เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

1.6.2 พนักงานมีการปฏิบัติงานได้ตามแผนที่วางไว้ และมีความพึงพอใจในการทำงาน

1.6.3 พึงพอใจในการทำงานของพนักงานจะขึ้นอยู่กับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัยจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

1.7 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.7.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire)

1.7.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน – ตุลาคม พ.ศ.2559

1.7.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัยจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีผลต่อกลุ่มตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

1.8 นิยามศัพท์

1.8.1 ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.8.2 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน

1.8.3 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

1.8.4 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.9.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าสามารถนำไปใช้วางแผนงาน และพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

1.9.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้พนักงานมีพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อจะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

1.9.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่นๆ

บทที่ 2
วรรณกรรมปริทัศน์

การศึกษางานวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระแบ่งเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีลักษณะส่วนบุคคล

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตามแบ่งเป็น 1 ตัวแปร ได้แก่

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 เรื่อง ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระแบ่งเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีลักษณะส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญ หากแบ่งส่วนทางการตลาดตามลักษณะบุคคลจะจำแนกได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน นอกจากนี้ลักษณะส่วนบุคคลยังบ่งบอกสถิติที่วัดได้ของประชากร และช่วยในการกำหนดเป้าหมายทางตลาด ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ เพศชายมีแนวโน้มที่จะต้องการสร้างความสัมพันธ์อันดีในการรับส่งข่าวสาร ในด้านของเพศหญิงจะมีแนวโน้มที่จะมีความต้องการรับส่งข่าวสารมากกว่าเพศชาย ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน นอกจากนี้ในแง่ของค่านิยม ความคิด และทัศนคติระหว่างเพศหญิง และเพศชายยังมีความแตกต่างกันอย่างมาก ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ ที่ต่างกันทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทางด้านความคิด และพฤติกรรมคนที่อายุน้อยจะมีความคิดในรูปแบบเสรีนิยม คิดเชิงบวก ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดี ส่วนคนที่อายุมากก็จะมีความคิดไปในเชิงอนุรักษ์นิยม มองโลกในแง่ร้ายเนื่องจากการหลอมรวมกันของ

ประสบการณ์ที่ผ่านมา คนที่อายุมากจะยึดถือการปฏิบัติ นอกจากนี้ลักษณะการติดตามข่าวสารก็จะแตกต่างกันโดยคนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ ส่วนคนอายุน้อยมักจะสนใจข่าวสารด้านความบันเทิง

3. การศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงมักจะเสพสื่อที่เป็นสิ่งพิมพ์เป็นอันดับแรก ส่วนผู้ที่มีการศึกษาต่ำมันจะเสพสื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนต์ เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงมีทักษะในการเข้าใจ หรือรับสารได้ดีกว่า เป็นผู้ที่มีความกว้างขวางไม่เชื่ออะไรง่ายๆหากไม่มีหลักฐานเพียงพอ

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคนเช่นปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2551) กล่าวว่า การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิดค่านิยมทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร ทั้งนี้เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้นเมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้นคือวิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั้นเอง (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง, 2551, หน้า 2)

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2552, หน้า 44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผลกล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้นเป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับ ทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur & Bcll-Rokeaoh (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลหรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆได้ คือบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับและตอบสนองเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกันและทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้ นำมาประยุกต์ ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันจะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2553, หน้า 38-39) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึง อายุ เพศวงจรชีวิตของครอบครัวการศึกษารายได้เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะมันเกี่ยวพันกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลายการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ ชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ และตลาดอื่นก็จะหมดไป หรือลดความสำคัญลงลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุนักการตลาดต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของประชากรในเรื่องของอายุด้วย

2. เพศ จำนวนสตรี (สมรสหรือโสด) ที่ทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ นักการตลาด ต้องคำนึงว่า ปัจจุบันสตรีเป็นผู้ซื้อรายใหญ่ซึ่งที่แล้วมาผู้ขายเป็นผู้ตัดสินใจซื้อ นอกจากนั้น บทบาทของสตรี และบุรุษบางส่วนที่ซ้ำกัน

3. วงจรชีวิตครอบครัว ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจรชีวิตของครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม ขั้นตอนของวงจรชีวิตของครอบครัวแบ่งออกเป็น 9 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอน จะมีพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน

4. การศึกษา และรายได้ นักการตลาดต้องสนใจในแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล เนื่องจากรายไดจ้ะมีผลต่ออำนาจการซื้อ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้ม บริโภคผลิตภัณฑ์มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เนื่องจากผู้มี่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

De Fleur (1970) กล่าวว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีหลักการพื้นฐาน ดังนี้

1. คนแต่ละคนมีความแตกต่างกันทางด้านจิตวิทยาบุคคลในแต่ละด้านเป็นอย่างมาก

2. ความแตกต่างบางส่วนเกิดขึ้นจากความแตกต่างทางชีวภาพ และความแตกต่างจากการเรียนรู้

3. คนที่ถูกเลี้ยงในสถานการณ์ที่ต่างกันไป จะมีการเปิดรับที่แตกต่างกัน

4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่นิยมนำ มาใช้ศึกษากัน มากที่สุดใน การแบ่งส่วนการตลาดตามกลุ่มผู้บริโภคโดยอาศัยตัวแปรศึกษาได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ เชื้อชาติศาสนา ขนาดครอบครัว หรือวงจรชีวิตครอบครัวนั้น นำมา วางแผนกำหนดกลยุทธ์สร้างความต้องการ หรือจูงใจให้ผู้ บริโภคตัดสินใจ เพื่อให้เข้าถึง และตรงกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรงมากที่สุด เพราะจะทำให้นักการตลาดนั้น สามารถประเมินขนาดของตลาดเป้าหมายได้ตามสัดส่วนที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของ AlphaMeasure

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ได้มีนักวิชาการให้ความหมายต่าง ๆ กัน ดังนี้

Davis & Newstorm (1985) ได้ให้ ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พึงพอใจ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหลังที่พนักงานมีเมื่อเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ตัวพนักงานได้รับ

กิติมา ปรีดิลก (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกในทางบวกต่อองค์ประกอบต่างๆในการปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจต่างๆของงานย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกในแง่บวก

หลุย จำปาเทศน์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมากจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการ แสดงออก

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2555) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไวดังนี้

- การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำ ให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทา ให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

จิตติภา ขาวอ่อน (2557) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์การ และผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้ งานนั้น ประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่า คนที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธา และเชื่อมั่นในองค์การพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของ องค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิก ขององค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ความสำคัญของความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานในองค์การ หรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความ ต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความ เบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงานจะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีอยู่สมอ เป็นต้น ว่าผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความขยัน ขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนานงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจ ทำงานด้วยความกระตือรือร้นแสดงถึงความอุตสาหะ วิริยะ ในการทำงานไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำจะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การ ปฏิบัติงานจะเสื่อมลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไประดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกทีเช่นนี้ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์การ และย่อมผันแปรควบคู่ไปกับความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

จากการให้ความหมายต่างๆ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน และการปฏิบัติงาน โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายๆด้าน ซึ่งจะเป็นแรงผลักดัน ทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้นมีขวัญ และกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.2 ตัวแปรตามแบ่งเป็น 1 ตัวแปร ได้แก่

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีกับความพึงพอใจในการทำงาน

Good (2003, p. 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานที่พึงพอใจซึ่งเป็นเหตุมาจากความสนใจ และทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานที่ทำ และเกิดจากคุณภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Gilmer (2006, p. 80) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็น ความคิดของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานโดยเป็นเหตุมาจากทัศนคติของบุคคล และทฤษฎีของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตที่แต่ละคนได้รับมา

กิติมา ปรีดีดิลก (2556, หน้า 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆของงานและผู้ปฏิบัตินั้นได้รับการ ตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

กิติมา ปรีดีดิลก (2554, หน้า 278-279) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจในการทำงานดังนี้ 1. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ คาร์เตอร์ (Carter) หมายถึง คุณภาพ

สภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้นๆ 2. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เบนจามิน (Benjamin) หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ 3. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เอร์เนสท์ (Ernest) และโจเซพ (Joseph) หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การงานแล้วได้รับการตอบสนอง 4. ความพึงพอใจตามแนวคิดของ จอร์จ (George) และเลโอนาร์ด (Leonard) หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตาม พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 577-578) ความหมายจากพจนานุกรมฉบับ บัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายว่า

พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ

พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

Kotler (1944, p. 45 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 45) ได้ให้ ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์จากคุณสมบัติของงานหรือผลงานที่ได้รับ กับการคาดหวังของลูกค้า ความคาดหวัง ของบุคคลซึ่งระดับความพอใจนั้น จะเกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากงานหรือผล ที่ได้รับความคาดหวังของบุคคล

จอมพล พิเศษกุล (2557, หน้า 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้โดยมีผลมา จากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

ชรัช ปานสุวรรณ (2559, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า คือ ความรู้สึก โดยรวมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงาน ได้ผลเป็นที่ น่าพึงพอใจทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญ กำลังใจ มีทัศนคติที่ดีมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานนั้น ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิผล

Schutz & Schita (2014, p. 271) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งขึ้นอยู่กับ ปัจจัยที่เกี่ยงข้องกับการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และ เป้าหมายขององค์การ รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุสุขภาพ อายุงาน ความมั่นคงทางอารมณ์ สถานะทางสังคม กิจกรรมการพักผ่อน ความสัมพันธ์กับครอบครัว เป็นต้น

Secord & Backman (1999, p. 391) เชื่อว่า ความพึงพอใจเกิดจาก ความต้องการของบุคคลในองค์การ บางคนอาจพอใจเนื่องจากผลที่ได้รับทำสำเร็จ บางคนอาจพอใจ เพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนอาจพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

เทพนคร เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2550, หน้า 98) กล่าวว่า ภาวะของความรู้สึกดี หรือภาวะ ของอารมณ์ที่ดี ซึ่งมีผลมาจากประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ภาวะความรู้สึกที่ดีนั้น จะมี มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคคลนั้น ได้ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคลมากน้อยเพียงใด

ลักษณะของผู้มีความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2552, หน้า 126) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทาให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทางานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทาให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จิตติภา ขาวอ่อน (2557, หน้า 19-20) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้มีความพึงพอใจในการทางานโดยสรุป ดังนี้

1. บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดความกระตือรือร้น ส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจในการทางาน

2. บุคลากรจะเกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กร พร้อมที่จะทางานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน

3. บุคลากรจะเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีอยู่เสมอ

4. บุคลกรจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทางานด้วยความสนุกสนาน งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทางานด้วยความกระตือรือร้น แสดงถึงความอุตสาหะ วิริยะ ในการทางานไปอีกยาวนาน

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงเป้าหมาย นโยบาย มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผนและพัฒนา ได้รับการยอมรับและมีความเป็นกันเอง สิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน จึงทาให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกและมีความพึงพอใจในงาน (อ้างถึง: บริษัท นันทวัน แมนเนจเม้นท์ จากัด) โดยแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. เสริมสร้างบรรยากาศและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน: การที่พนักงานมีความ พึงพอใจย่อมส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจทางาน จึงเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในการทางานที่ดีขึ้น ลดการขาดงาน การลางาน

2. เสริมสร้างความเป็นอิสระในการทางาน: ความพึงพอในมีความสำคัญ และมีความสัมพันธ์ต่อความรับผิดชอบ ความอิสระเป็นอย่างมาก ซึ่งก็แสดงว่าเมื่อพนักงานเกิดความ พึงพอใจพนักงานจะทางานด้วยความเป็นตัวเอง ไม่จาเป็นต้องมีพัฒนาการต่างๆ มาควบคุม ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเจ้าหน้าที่ ที่จะต้องจ้างหรือซื้อมากากับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งย่อมเป็นการสิ้นเปลืองไม่น้อย

3. ส่งเสริมการบริหารแบบประชาธิปไตย: เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจ ย่อมมีผลให้พนักงานบริหารงานเป็นแบบเปิดโอกาสความเป็นอิสระ แสดงความคิดเห็น

4. ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: เมื่อพนักงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งเสริมให้การทางานมีประสิทธิภาพ มีการเพิ่มผลผลิต สางผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

Elton (2010) ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบต่างๆ ที่มีต่องานของพนักงานในบริษัทเวสเทอร์น อิเลคทริค (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 2006ทำให้องค์การต่างๆ ได้หันมาให้ความสนใจ และความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวางเพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จ เอลตัน มาโย ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน และทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันได้มีผู้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัยทางด้านการบริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการปฏิบัติงานในองค์กรทั่วๆ ไปในปัจจุบัน ก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2552, หน้า 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานลดการ ขาดงาน การลางาน การมาทางานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทาให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

จิตติภา ขาวอ่อน (2557, หน้า 19-20) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์การและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทางานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การพร้อมที่จะทางานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทางาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมแตกต่างผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีอยู่เสมอ เป็นต้นว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนานงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้นแสดงถึงความอุตสาหะ วิริยะ ในการทำงานไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผลในทาง ตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานจะเสื่อมลงงานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไประดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที เช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์การ และย่อมผันแปรควบคู่ไปกับความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตามแนวคิดของ Locke (2008 อ้างใน วิจารณ์ คงคาน้อย, 2557, หน้า 10-11) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทาให้คนพอใจ หรือไม่พอใจ หมายถึงคนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนในก็จะมีความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ งานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคนหรือไม่ ปริมาณ

งานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทามีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ค่าจ้างที่เหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจ

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือความหวังที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทางาน ที่ตั้งองค์กร เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจในการทางานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับการปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ

8. เพื่อรวมงาน (Co-Workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

9. องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์การที่สำคัญประการหนึ่ง เช่นมีการวางแผนนโยบายแน่นอน หรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

Gilmer (2009, pp. 280-283) สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทางานตามที่เขาถนัดก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทาให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสาหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีอายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานและการดาเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความนาความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทางานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทางาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อมูลสนเทศคำสั่งการทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสาหรับผู้ที่มีมีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Harrell (1972 อ้างใน นิมะ หุตาคม, 2551, หน้า 10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทางาน ปัจจัยเหล่านี้มี 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor)
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable)

ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

1. ประสบการณ์ จากผลงานวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทางาน บุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานนานจนมีความชำนาญ ในงานมากขึ้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

2. เพศ มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำ ระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนในงานที่ต้องใช้ฝีมือและในงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานที่ต้องการความรู้และความสามารถที่หลากหลาย ต้องอาศัยสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายๆ ด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในกลุ่มในการทางานจะมีส่วนที่จะนำความสำเร็จมาสู่งานที่ทำ

4. อายุ มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานสูงไปด้วย แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน การทำงานในเวลาทำงานจะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่าที่พนักงานต้องทางานในช่วงเวลาของการพักผ่อนและสังสรรค์กับผู้อื่น

6. เชาว์ปัญญา มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ โดยงานบางประเภทก็ไม่พบความแตกต่าง แต่งานบางประเภทก็พบความแตกต่างระหว่างเชาว์ปัญญาและความพึงพอใจ เช่น งานบางประเภทไม่ต้องใช้ทักษะเชาว์ปัญญาในการทำงานมากนัก แต่พนักงานเป็นผู้มีเชาว์ปัญญาสูงกว่างานที่รับผิดชอบ ทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและมีความรู้สึกทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำ ทำให้ขาดความพึงพอใจในงาน

7. การศึกษา มักไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับระดับการศึกษา แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานหรือไม่ ในงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า นักวิชาการ แพทย์ วิศวกร มีความพึงพอใจในงานมากยิ่งกว่าพนักงานโดยทั่วไป

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร

9. ระดับเงินเดือน จากผลการวิจัย พบว่า ระดับเงินเดือนมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพจะทาให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่มีระดับเงินเดือนต่ำ

10. แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคลโดยเฉพาะ แรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11. ความสนใจในงาน บุคคลที่มีความสนใจในการทำงาน ได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัดจะทำให้บุคคลนั้นมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีไม่มีความสนใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่

1. ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้และศึกษางาน การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถ สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ สิ่งเหล่านี้จะทาให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

2. ทักษะ ในการทำงาน ทักษะในการทางานและความชำนาญในงานที่ทำเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาควบคู่กับลักษณะงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบ และเงินเดือนที่ได้รับ จึงจะสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

3. ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งการทางานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง ย่อมมีความพึงพอใจในการทางานมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเป็นผู้พิจารณาความสำคัญและขึ้นกับบุคคลในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสิน ซึ่งเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

4. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะมีมากกว่าในหน่วยงานขนาดใหญ่ ทั้งนี้ เพราะพนักงานมีโอกาสได้รู้จักทาความคุ้นเคยเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลเดินทางไม่สะดวก สภาพท้องถิ่นที่แตกต่าง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพทางภูมิศาสตร์ แต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่จะมีส่วนสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานในเมืองเล็ก เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7. โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานมีความชัดเจนรู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง จะช่วยควบคุมสภาพการณ์ทำงานได้ง่ายขึ้น งานที่มีโครงสร้างการทางานดีรู้ว่าจะต้องทำอะไรและความจะดำเนินอย่างไร จะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่

1. ความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานที่มี ความมั่นคง

2. รายรับ รายรับที่ดีของพนักงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นและดึงดูดคนให้อยู่ในองค์กรต่อไป

3. ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

4. โอกาสความก้าวหน้า โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ คนสูงวัยให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าน้อยกว่าคนอ่อนวัยกว่า เพราะพวกเขาได้ผ่านโอกาส นั้นมาแล้ว

5. อำนาจตามตำแหน่ง หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามหน้าเด่นชัด งานบางอย่างไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความอึดอัด ไม่สามารถทำงานได้ตามความตั้งใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพการทำงาน พนักงานทำงานในอาคารสานักงานจะให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานมากกว่า ซึ่งถือว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทาให้คนขาดความพึงพอใจ

7. เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้คนมีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงมีความสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อความรับผิดชอบในงานกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งเป็นต้น

9. การนิเทศ การนิเทศงานมีผลต่อขวัญและเจตคติของพนักงาน การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ที่มีนิเทศงานกับพนักงาน จะทาให้บรรยากาศที่ดีในการทำงาน

10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จาการศึกษาพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร ควรจะปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างไร การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา จึงมีความสำคัญกับพนักงานที่จะสร้างความเชื่อมั่น ไว้วางใจในการทำงานด้วย

11. ความศรัทธาในผู้บริหาร ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงาน จะทำให้พนักงานทางานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะพนักงานที่มีความชื่นชมในความสามารถของผู้บริหารจะเกิดขวัญและกาลังใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อเนื่องที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย

12. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจระหว่างกัน ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นไปได้

ผลของความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในด้านต่างๆ ต่อพฤติกรรมของพนักงานดังนี้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2552 อ้างใน กิ่งแก้ว สุนทรปิติภัทร และอภิรดี ศานติศาสน์, 2547, หน้า 23-24)

1. ผลของความพึงพอใจในการทำงาน ผลสำคัญที่องค์กรจะได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน วุฒิชัย จานง และ ปภาวดี ดุลยจินดา (2549, หน้า 542) สรุปไว้ดังนี้

1.1 อัตราการเข้าออกจากงาน (Turnover Rate) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมากเพียงใด อัตราการเข้าออกจากงานยิ่งน้อยลงเท่านั้น ความสัมพันธ์นี้เห็นได้ชัดเจนโดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในภาวการณ์เช่นนี้ บุคลากรจะมีโอกาสที่จะเลิกงานที่ทำได้มากกว่า ดังนั้น การเข้าออกจากงานของบุคลากรจึงแสดงให้เห็นถึงระดับความ พึงพอใจในการทำงานที่ต่ำสำหรับงานที่ทำอยู่เดิม

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการขาดงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากเพียงใด การขาดงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น ทั้งนี้ บุคลากรที่ไม่พึงพอใจในการทำงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทางานเสมอ อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ถึงความไม่พึงพอใจของบุคลากร

2. ผลของความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นเนื่องจากบุคลากรไม่พึงพอใจในการทำงาน Seashore & Taber (อ้างใน อารี เพชรผุด, 2550, หน้า 55) สรุปไว้ดังนี้

2.1 ผลกระทบต่อส่วนบุคคลคือมีผลกระทบทั้งร่างกาย และจิตใจ โดยทางร่างการจะแสดงออกในรูปของการเจ็บป่วย เช่น อาการทางระบบหายใจ ระบบความดับโลหิต ระบบย่อยอาหาร เป็นต้น ส่วนทางด้านจิตใจหรือสุขภาพจิต มีอารมณ์ฉุนเฉียว ความจำเสื่อม หลงลืม ขาดสมาธิในการทำงาน

2.2 ผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง คือ คุณภาพของผลผลิตจะลดลง ปริมาณงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ บุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อย ลาออกมาก ขาดงาน

2.3 ผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ เมื่อบุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อยหรือลาออกมาก ปัญหาคนว่างงานจะเพิ่มขึ้น ภาวะเศรษฐกิจ การเมืองก็จะกระทบกระเทือนคุณภาพชีวิตของประชาชนจะด้อยลง

จากแนวคิดในเรื่องผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการทางานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมทั้งความสุขของบุคลากรด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลงมีการขาดงาน การลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรที่มีความพึงพอใจในการทางานสูง ก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทางานยังเป็นเครื่องหมายแสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

Mumford. (2012, pp. 4-5) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นา (Leadership School) มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค Blake) มูตัน (Mouton)ฟิดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเซสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารขององค์การ ได้แก่ Crozier & Gouldner

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความ พึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ได้แก่ นักวิชาการจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institue) มหาวิทยาลัยลอนดอน

Green & Crift (อ้างใน สมชาติ คงพิกุล, 2557, หน้า 30) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงานพบว่า มีแนวความคิด 3 แนว คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของ Vroom (1964)

2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของ Porter & Lawler (1968)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของ Brayfield & Crockett (1955)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็น เครื่องจูงใจมากโดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน ทุ่มเทความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ (กมล รักสวน, 2524, หน้า 14)

Maslow (2010, pp. 79 - 80) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ทฤษฎีด้วยกัน คือ ทฤษฎีระดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) ทฤษฎีการจูงใจว่าด้วย EGR (Existence-Relatedness-Growth Theory) ของ Alderfer (Alderfer's Existence Relatedness and Growth Theory) ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสาเร็จของ McClelland (McClellan's Achievement Motivation Theory) ทฤษฎีแห่งความคาดหวังของ Vroom และทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญและ กาลังใจของ Taylor มาประกอบในบทนี้ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ได้ศึกษาแรงจูงใจโดยมีความเชื่อเป็นหลักการเบื้องต้น 3 ประการ คือ (Maslow, 1970, p. 69)

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ในตัวมนุษย์ตลอดไป ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อมนุษย์สมใจในความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ก็ยังมีความต้องการต่อไป

2. อิทธิพลใด ๆ จะมีต่อมนุษย์ ต่อเมื่อมนุษย์กำลังอยู่ในความต้องการลาดับนั้น ๆ เท่านั้น หากความต้องการในลำดับนั้นได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลาดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการลาดับสูงขึ้นไปก็จะตามมา

นอกจากนี้ Maslow ได้อธิบายเรื่องความต้องการซึ่งมีความสำคัญต่อ มนุษย์มากที่สุด ซึ่งกำหนดไว้เป็น 5 ระดับ คือ

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสาหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับ การตอบสนองภายในระยะเวลาสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายอยู่ไม่ได้แล้วชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

3.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกาย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม การปลดออก ไล่ออก

3.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งทางสังคม และได้รับการยอมรับความรักจากเพื่อนร่วมงาน องค์กรตอบสนองความต้องการของบุคลากรด้วยการให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น ความคิดที่ได้รับการยอมรับควรจะมีการยกย่องชมเชย

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egoistic Needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

3.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Realization or Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนึกอยากจะเป็น นึกอยากจะได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ ก็ได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow สรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการ ความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการ ขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการลำดับสูงขึ้นไปก็จะตามมา เมื่อมนุษย์สมใจในความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็ยังมีความต้องการต่อไป และมนุษย์นั้นจะมีความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการมี 2 ด้าน คือ ด้านจิตใจ และด้านกาย ซึ่งสามารถสรุปขั้นความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) Herzberg, Mausner & Snyderman (1959, p. 157 อ้างใน บุญรวย ฤาชัย, 2553, หน้า 13) ได้ทำการศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทาให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาของ Herzberg เป็นการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีและวิศวกร จานวนประมาณ 200 คน โดยมีแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทางานที่เขามีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ (Motivate Factor) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัย คือ

1. การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น

2. การได้รับการยกย่องนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ท้าทาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีสามารถทาได้โดยลาพังเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทางาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทาเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันกับสภาพแวดล้อมของงานที่มีอยู่ 7 ปัจจัย คือ

1. นโยบายและการบริหารงานของบริษัทฯ (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการ การบริหารงานขององค์การซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์การนั้น

2. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่นอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

5. เงินเดือน และสวัสดิการ (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรม ซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรม จะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท

6. ความมั่งคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

7. สถานภาพในการทำงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

ดังนั้น จึงสรุปทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจเท่านั้น ที่จะนามาสู่ความพึงพอใจทางบวกในการทำงานของคน ปัจจัยค้ำจุน ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอร์ซเบิร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทา กล่าวคือปัจจัยค้าจุนย่อมจะเป็นเหตุที่ทาให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจงานที่ทาเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทาให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงาน ที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอร์ซเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์กได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า บริหารจะต้องมีทัศนะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่าง คือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยเดิม มักจะถือว่าสิ่งจูงใจทางด้านการเงิน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมของการทางานที่ดี จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานและการออกจากงานที่น้อยลง นับได้ว่าเป็นข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยเหล่านี้ทั้งหมด เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทาและปัญหาเท่านั้นเอง ปัจจัยจูงใจเท่านั้นจึงจะเป็นสิ่งจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลผลิต

ทฤษฎี EGR (Existence, Growth, Relation) Alderfer (1972, pp. 184-186) ได้เสนอทฤษฎี EGR (Existence, Growth, Relation) ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์โดยมีแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการหลายๆอย่างเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันโดยไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องล่างจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะเกิดความต้องการเบื้องสูง

2. ยิ่งความต้องการได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น

3. ยิ่งความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองมากเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก

4. ยิ่งความต้องการระดับสูง ได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการในระดับต่ำมากขึ้นเท่านั้น

อัลเดอร์เฟอร์ จึงได้ทาการศึกษาวิจัย โดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในปี ค.ศ. 1969 ที่เรียกว่า “An Empirical Test of a New Theory of Human Needs” จากผลของการศึกษาครั้งนี้ เขาพบว่า มนุษย์เราจะมีความต้องการหลัก 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs: E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการเพื่อการดารงชีวิต จะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมดกับบางส่วน กับความต้องการความมั่งคงและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สาหรับตัวเขาเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเองและการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี และความต้องการทาตนให้ประจักษ์ทั้งหมด

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1973, p. 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า “To Move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือมักชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆ วงการ

Lovell (2013, p. 109) ให้ความหมายแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

Domjan (2015, p. 199) อธิบายว่า การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มิใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงาน เพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

French (2013, pp. 28-31) ไดกลาวถึงปจจัยที่จะสนองความตองการของคนงาน และลูกจางที่ก่อใหเกิดความพึงพอใจ ไวดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือคาจางเปนธรรมหรือเปนไปตามหลักงานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือผูบริหารมีใจเปนธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ
4. สวัสดิการและประโยชนเกื้อกูล
5. สภาพการทำงาน
6. มีโอกาสก้าวหนา คือมีโอกาสไดเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหนง ขึ้นเงินเดือน
7. เปนงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยสร้างความสำเร็จและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรแต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นองค์กรก็จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบาย/แผนและการบริหารงาน

เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 เรื่อง ได้แก่

2.3.1 พุทธิวรรณ ประสมเพชร (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสารและสิ่งอำนวยความสะดวก บริษัท การบินไทย จากัด (มหาชน) เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการทางานของพนักงาน ฝ่ายบริการผู้โดยสารและสิ่งอานวยความสะดวก บริษัท การบินไทย จากัด (มหาชน) ในการทำงานด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และสวัสดิการ, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน จากพนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสารและสิ่งอำนวยความสะดวก บริษัท การบินไทย จากัด (มหาชน) จานวน 228 ตัวอย่าง เพื่อนามาวิเคราะห์โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และคำนวณด้วยโปรแกรมทางสถิติ ซึ่งพบว่าพนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสารและสิ่งอานวยความสะดวก บริษัท การบินไทย จากัด (มหาชน) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงมากที่สุด และมีความ พึงพอใจต่ำที่สุดด้านความก้าวหน้าในการทางาน และเมื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยดังกล่าวไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม

2.3.2 ปริญญา สัตยธรรม (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต้อเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาดเช่นกัน

2.3.3 ณัทฐา กรีหิรัญ (2550) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้าน

นโยบาย/แผนและการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 288 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารราในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศแล้ว พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดนรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี

2.3.4 Murray (2008) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ และพนักงานฝ่ายอื่นๆ ของห้องสมุดของมหาวิทยาลัยNorth Carolina ผลการศึกษาพบว่าบรรดาบรรณารักษ์ของห้องสมุดมีความพึงพอใจในการทำงานพนักงานที่ทำงานในห้องสมุดของมหาวิทยาลัย North Carolina มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานฝ่ายอื่นๆ แต่มี 2 เรื่องที่ไม่เป็นที่พอใจอย่างมากของพนักงานทั้งสองฝ่ายก็คือรายได้และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อันเนื่องมาจากข้อจากัดที่อยู่ในระบบบุคลากรของรัฐบาลและมีสิ่งที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจในการทำงานเหมือนกันก็คือการบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในส่วนที่ทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจในการทำงานเหมือนกันนี้ เป็นการสร้างรากฐานบนความพยายามที่จะเชื่อมประสานรอยร้าวของทั้งสองฝ่ายเป็นหลักเช่น ลักษณะการทำงานที่มีความพึงพอใจปฏิบัติงานทั้งสองฝ่ายนั้นพนักงานทั้งสองฝ่ายจะยอมรับและตั้งอกตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ในด้านการจัดการ เมื่อพนักงานไม่มีงานที่จะต้องปฏิบัติเขาก็สามารถขอย้ายตัวเองไปปฏิบัติงานในตำแหน่งที่พนักงานนั้นมีความรู้ความสามารถซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงานอย่างมาก

2.3.5 Avagaen (2552) ได้ทำการวิจัยและวิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในงาน และความไม่พึงพอใจในงานของคณาจารย์สถาบันอุดมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้าจุน ตามทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงาน ของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาโดยการสัมภาษณ์อาจารย์ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในนิวยอร์ก 4 แห่งๆ ละ 50 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจในงานมากที่สุดได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ นับถือลักษณะของงาน รองลงมาได้แก่ ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่นาไปสู่ความไม่

พอใจในงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารของสถาบันเงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร

2.3.6 จุฑามาศ พรหมสงค์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสันพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่4.20 รองลงมา คือ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 ด้านผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 ด้านการได้รับความยกย่อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 และด้านความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36

2.3.7 บุญส่ง ปุณยนุช (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า พนักงานของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีระดับปัจจัยในการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สำหรับปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองและบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลประโยชน์ตอบแทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดเป็นร้อยละ 63.20 จากผลการศึกษาวิจัยในด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีค่าน้อยสุด ดังนั้น ควรปรับเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานมากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานและเกิดความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงาน และควรปรับสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เพื่อช่วยเหลือพนักงานและครอบครัวเพราะถ้าสวัสดิการดีจะทำให้พนักงานมีความมั่นใจและมีความรู้สึกดีและน่าทำงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.8 นันทพันธ์ ซึงเกษมวงศ์ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา บางกอกน้อย ผลการวิจัยพบว่าพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา บางกอกน้อย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ ซึ่งมีรายได้มากกว่า 30,001 บาท สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ สมมติฐานที่3ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ

2.3.9 วรลักษณ์ พลสยม และปุณญนัศ ยศกันโท (2551) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งของการใช้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินนกแอร์ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริการสายการบินนกแอร์ในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การให้บริการด้านราคา (Price) ช่องทางในการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุด หากพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายประเด็น พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็น ได้แก่ เครื่องบินมีมาตรฐานความปลอดภัยในการบิน การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ความสะอาดของห้องผู้โดยสารและห้องน้ำ มีการส่งเสริมการขายตามเทศกาลต่าง ๆ และสนามบินที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการเดินทาง

2.3.10 สุธานิธิ์ นุกูลอิ้งอาร (2555) การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่” จากกลุ่มประชากร จำนวน 360 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ที่ครอบคลุมข้อมูลใน 3 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม, แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีความพึงพอใจในการทำงาน และคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การทดสอบแบบที (t-test) และ แบบ One-Way ANOVA วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 3. เพื่อสร้างแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า 1. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานรายได้ จะมีระดับความพึงพอใจการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหารงานของบริษัท ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้าน

ความมั่นคงในงาน และด้านสถานภาพในการทำงาน และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้นมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

BANGKOK UNIVERSITY • FOUNDED 1962 •

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 ประเภท และรูปแบบวิธีการวิจัย

3.2 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.3 กระบวนการ และขั้นตอนการเก็บข้อมูล

3.4 สมมติฐานการวิจัย

3.5 วิธีการทางสถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภท และรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม(Questionnaire) มีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

3.1.1.1.1 เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ(Nominal Scale)

3.1.1.1.2 อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ(Ordinal Scale)

3.1.1.1.3 สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ(Nominal Scale)

3.1.1.1.4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ(Ordinal Scale)

3.1.1.1.5 อายุงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.1.6 รายได้ต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ(Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลปัจจัยความผูกพันกับองค์กร

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยมีระระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

3.1.1.2.1 เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	1.00 - 1.80
3.1.1.2.2 เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น	1.81 – 2.60
3.1.1.2.3 เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น	2.61 – 3.40
3.1.1.2.4 เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น	3.41 - 4.20
3.1.1.2.5 เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	4.21 - 5.00

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.1.3 ข้อมูลปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อมูลปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีระระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานมีระดับการวัดดังนี้

3.1.1.3.1 พึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	1
3.1.1.3.2 พึงพอใจน้อย	มีค่าคะแนนเป็น	2
3.1.1.3.3 พึงพอใจปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น	3
3.1.1.3.4 พึงพอใจมาก	มีค่าคะแนนเป็น	4
3.1.1.3.5 พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น	5

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

เพื่อความเที่ยงตรงของเนื้อหาเมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วจะทำการมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และนำกลับมาทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ(Reliability Test) โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟ่า(Cronbach’s Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.867 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

โดยขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

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

โดย N คือ ขนาดของประชากรเป้าหมาย

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

E คือ ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง กำหนดไว้ไม่เกิน 0.5%

แทนค่าตามสูตร $n = \frac{180}{1+180\ (0.05)^2}$

$= 124.1$ คน

จากผลคำนวณ จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง n = 124.1 คน ทางผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 125 คน

3.3 กระบวนการ และขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยให้เวลาในการทำตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ แล้วจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่แตกต่างกัน

3.4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย ปัยจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่แตกต่างกัน

3.5 วิธีการทางสถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferenntial Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว(Independent-Samples T Test) และจะใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way Analysis of Variance: One-way Anova) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์พหุคูณการถดถอย (Multiple Regression Analysis)

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ จะทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ(F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance:One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเพศของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเพศของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลเพศของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	56	44.8
หญิง	69	55.2
รวม	125	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.2 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.8

4.1.2 ข้อมูลอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	52	41.6
30-40 ปี	60	48.0
41-50 ปี	10	8.0
51 ปีขึ้นไป	3	2.4
รวม	125	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.6 41 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.0 และน้อยที่สุดคือ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.4

4.1.3 ข้อมูลสถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	89	71.2
สมรส	35	28.0
แยกกันอยู่	1	.8
รวม	125	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 28.0 และน้อยที่สุดคือ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.8

4.1.4 ข้อมูลระดับการศึกษาของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลระดับการศึกษาของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลระดับการศึกษาของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	16	12.8
ปริญญาตรี	75	60.0
สูงกว่าปริญญาตรี	34	27.2
รวม	125	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.2 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 12.8

4.1.5 ข้อมูลอายุงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลอายุงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอายุงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	9	7.2
1 – 5 ปี	55	44.0
มากกว่า 5 ปี	61	48.8
รวม	125	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.2

4.1.6 ข้อมูลรายได้ต่อเดือนของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลรายได้ต่อเดือนของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลรายได้ต่อเดือนของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	16	12.8
20,001-30,000 บาท	70	56.0
30,001-40,000 บาท	25	20.0
มากกว่า 40,000 บาท	14	11.2
รวม	125	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.0 ต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.8 และน้อยที่สุด คือมากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.2

4.1.7 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแยกวิเคราะห์เป็นรายข้อดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

1. ปัจจัยแรงจูงใจ
2. ปัจจัยค้ำจุน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**
ปัจจัยแรงจูงใจ	3.59	0.69
1. ด้านความรับผิดชอบ	3.98	0.83
2. ด้านความสำเร็จในงาน	3.84	0.82
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.32	1.04
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.23	1.03
ปัจจัยค้ำจุน	3.45	0.75
1. ด้านนโยบาย และการบริหาร	3.57	0.93
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.77	0.87
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	2.94	1.06
4. ด้านผลตอบแทน	3.52	0.93

จากตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ดังนี้

ด้านปัจจัยแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ด้านนโยบาย และการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านผลตอบแทน

มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 2.94 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

4.1.8 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**
ในภาพรวมของการปฏิบัติงานในสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	3.40	0.77

จากตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ในภาพรวมของการปฏิบัติงานในสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่แตกต่างกัน

4.2.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1.1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที(t-test)

ความพึงพอใจในการทำงาน	**เพศชาย**		**เพศหญิง**		**ค่า t**	**P**
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	**ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**		
ภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงาน	3.33	0.83	3.45	0.71	-0.79	0.43

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1.2 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลหรือไม่

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ความพึงพอใจ	**แหล่งความแปรปรวน**	**df**	**SS**	**MS**	**F**	**P**
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.25	0.42	0.69	0.56
	ภายในกลุ่ม	121	72.75	0.60		
	รวม	124	74.00			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆมีความพึงพอใจใจการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.3 สมมติฐานข้อที่ 1.3 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ความพึงพอใจ	**แหล่งความแปรปรวน**	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.76	0.38	0.64	0.53
	ภายในกลุ่ม	122	73.24	0.60		
	รวม	124	74.00			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มสถานภาพต่างๆมีความพึงพอใจใจการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.4 สมมติฐานข้อที่ 1.4 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ความพึงพอใจ	**แหล่งความแปรปรวน**	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.98	0.49	0.82	0.44
	ภายในกลุ่ม	122	73.02	0.60		
	รวม	124	74.00			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่างๆมีความพึงพอใจใจการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.5 สมมติฐานข้อที่ 1.5 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน ต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ความพึงพอใจ	**แหล่งความแปรปรวน**	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.34	1.17	1.99	0.14
	ภายในกลุ่ม	122	71.66	0.59		
	รวม	124	74.00			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน พบว่า กลุ่มอายุงานต่างๆมีความพึงพอใจใจการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.6 สมมติฐานข้อที่ 1.6 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.82	0.27	0.45	0.72
	ภายในกลุ่ม	121	73.18	0.61		
	รวม	124	74.00			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่างๆมีความพึงพอใจใจการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่แตกต่างกัน

4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 2.1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยแรงจูงใจที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยแรงจูงใจ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านความรับผิดชอบ	0.13	1.96	0.05
2. ด้านความสำเร็จในงาน	0.31	4.20	0.00
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.24	3.18	0.00
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.38	5.62	0.00

R^2 = 0.62 , F-Value = 49.11, n = 125, P-Value ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดย ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน(β=0.38) มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน(β=0.31) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (β=0.24) และน้อยที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ (β=0.13) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2.2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยค้ำจุนต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านนโยบาย และการบริหาร	0.08	1.18	0.24
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.36	7.30	0.00
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.50	10.80	0.00
4. ด้านผลตอบแทน	0.22	3.48	0.00

R^2 = 0.53 , F-Value = 33.18, n = 125, P-Value ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (β=0.50) มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (β=0.36) และน้อยที่สุดคือ ด้านผลตอบแทน (β=0.22) ส่วนด้านนโยบาย และการบริหารไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 5
บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.2 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.8

5.1.1.2 พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.6 41 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.0 และน้อยที่สุดคือ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.4

5.1.1.3 พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 28.0 และน้อยที่สุดคือ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.8

5.1.1.4 พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.2 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.8

5.1.1.5 พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.2

5.1.1.6 พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.0 ต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.8 และน้อยที่สุด คือมากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.2

5.1.1.7 ด้านปัจจัยแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ด้านนโยบาย และการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 2.94 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

5.1.1.8 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ในภาพรวมของการปฏิบัติงานในสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่แตกต่างกัน

5.1.2.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1.1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลหรือไม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1.2 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆมีความพึงพอใจใจการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.1.3 สมมติฐานข้อที่ 1.3 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มสถานภาพต่างๆมีความพึงพอใจใจการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.1.4 สมมติฐานข้อที่ 1.4 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่างๆมีความพึงพอใจใจการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.1.5 สมมติฐานข้อที่ 1.5 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน พบว่า กลุ่มอายุงานต่างๆมีความพึงพอใจใจการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.1.6 สมมติฐานข้อที่ 1.6 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่างๆมีความพึงพอใจใจการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่แตกต่างกัน

5.1.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 2.1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยแรงจูงใจที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ปัจจัยแรงจูงใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดย ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน(β=0.38) มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน(β=0.31) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (β=0.24) และน้อยที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ (β=0.13) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2.2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือไม่

ปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (β=0.50) มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (β=0.36) และน้อยที่สุดคือ ด้านผลตอบแทน (β=0.22) ส่วนด้านนโยบาย และการบริหารไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ศึกษาจึงขออภิปรายว่า การที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ในการทำงานของสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการทำงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงาน ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับเดียวกัน พนักงานชาย หญิง อายุ

ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ มีสิทธิ และโอกาสเท่าเทียมกัน มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ไดเหมือนกัน และอำนาจหน้าที่ ลักษณะในการปฏิบัติงานไม่ได้มีข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งทางบริษัทก็ไดเปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเสมอภาคกัน ทุกคนสามารถแสดงผลงานโดยไม่ขึ้นกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ ทำงานของผู้ปฏิบัติ ฉะนั้นนความแตกต่างทางด้านความสามารถในการปฏิบัติงานระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ ทำงานจึงมีน้อยลง ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี ของ Gilmer (1971, p. 131) กล่าวว่า การไดทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรูความสามารถเป็นองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแนวคิดของ ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2552, หน้า 44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผลกล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้นเป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับ ทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur & Bcll-Rokeaoh (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลหรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆได้ คือบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับและตอบสนองเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกันและทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้ นำมาประยุกต์ ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันจะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัย ณัทฐา กรีหิรัญ (2550) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงานและด้านความมั่นคงในงาน พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 288 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารราในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ซึ่งเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศแล้ว พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดนรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี และงานวิจัยของ บุญส่ง ปุณยนุช (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า พนักงานของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สำหรับปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองและบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และผลประโยชน์ตอบแทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10 โดยสามารถพยากรณ์ความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดเป็นร้อยละ 63.20 จากผลการศึกษาวิจัยในด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีค่าน้อยสุด ดังนั้น ควรปรับเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานมากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานและเกิดความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงาน และควรปรับสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เพื่อช่วยเหลือพนักงานและครอบครัวเพราะถ้าสวัสดิการดีจะทำให้พนักงานมีความมั่นใจและมีความรู้สึกดีและน่าทำงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น จึงมีการสนับสนุนว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ศึกษาจึงขออภิปรายว่าความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวมของการปฏิบัติงานในสถานีโทรทัศน์และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ได้กล่าวว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจทางบวกในการทำงานของคน ปัจจัยค้ำจุน ไม่ใช่เป็น

สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอร์ซเบิร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทา กล่าวคือปัจจัยค้าจุนย่อมจะเป็นเหตุที่ทาให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจงานที่ทาเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทาให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงาน ที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอร์ซเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์กได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า บริหารจะต้องมีทัศนะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่าง คือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยเดิม มักจะถือว่าสิ่งจูงใจทางด้านการเงิน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมของการทางานที่ดี จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานและการออกจากงานที่น้อยลง นับได้ว่าเป็นข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยเหล่านี้ทั้งหมด เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัญหาเท่านั้นเอง ปัจจัยจูงใจเท่านั้นจึงจะเป็นสิ่งจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลผลิต และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุธานิธิ์ นุกูลอิ้งอาร (2555) การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่” จากกลุ่มประชากร จำนวน 360 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ที่ครอบคลุมข้อมูลใน 3 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม, แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีความพึงพอใจในการทำงาน และคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การทดสอบแบบที (t-test) และ แบบ One-Way ANOVA วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 3. เพื่อสร้างแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า 1. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานรายได้ จะมีระดับความพึงพอใจการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยกย่อง

นับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหารงานของบริษัท ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสถานภาพในการทำงาน และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับ การศึกษาที่แตกต่างกันนั้นมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ พรหมสงค์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสันพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่4.20 รองลงมา คือ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 ด้านผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 ด้านการได้รับความยกย่อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 และด้านความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 และงานวิจัยของ ปริญญา สัตยธรรม (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต้อเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาดเช่นกัน

ดังนั้นจึงมีการสนับสนุนว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการของ สถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อกระตุ้น และส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร และตัวพนักงาน จากการวิจัย พบว่า

5.3.1.1 พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 30- 40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท ดังนั้นองค์กรควรจัดหาวิธีการบริหารสภาพแวดล้อมในองค์กรรวมไปถึงผลตอบแทน และสวัสดิ์การต่าง ๆ ให้เป็นที่พึงพอใจกับพนักงานกลุ่มดังกล่าว และนำไปดำเนินการกับพนักงานกลุ่มอื่นๆด้วยเพื่อทำให้พนักงานทั้งหมดในองค์กรเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

5.3.1.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในทุกๆด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และจากการตอบแบบสอบถามในภาพรวมของทุกด้านมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง เช่น

ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด เพราะฉะนั้นควรมีการจัดให้มีการพัฒนาสายอาชีพ(Career path) อยางเปนรูปธรรม มีระบบและหลักเกณฑในความกาวหนาในสายอาชีพอยางชัดเจน มีการส่งเสริม และพัฒนา ฝกอบรมอยางต่อเนื่องของพนักงานทุกระดับ และโดยองค์กรควรชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการวางแผนที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยมีการแบ่งเป็นระยะๆ เพื่อตรวจสอบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังให้พนักงานดำเนินการตามแผนอย่างถูกต้องและเป็นไปตามขั้นตอน และมีการตรวจสอบผลการพัฒนาความก้าวหน้าเป็นระยะๆ ส่วนด้านความรับผิดชอบมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด โดยผู้บังคับบัญชา และองค์กรควรให้ความชี้แจงเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินความรับผิดชอบว่าขอบเขตงานมีมากน้อยขนาดไหน และวิธีการประเมินผลว่า สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยนำเอาผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมาใช้ประกอบการ

พิจารณาในการประเมิน มากกว่าพฤติกรรมส่วนบุคคลของพนักงาน และควรปลูกฝังให้พนักงานมีความยุติธรรม เพราะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด เพราะฉะนั้นควรสงเสริมความสัมพันธอันดีระหวางเพื่อนรวมงาน ใหมีการรวมมือรวมใจกันทำงานดวยความสามัคคีมีความจริงใจตอกัน และใหเกียรติซึ่งกันและกัน เชน การจัดกิจกรรมกีฬาและสันทนาการเพื่อให่พนักงานทุกแผนกได่พบปะ และทำกิจกรรมรวมกันทุกเดือน รองลง ด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพราะฉะนั้นบริษัทก็ควรให้ความสำคัญเนื่องจากมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมกับการทำงาน มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัย สะดวก สบาย จะส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นการบริหารงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการงานให้กับบุคคลากร ผู้บริหารควรเน้นปัจจัยที่ก่อก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบหมายงานให้รับผิดชอบมากขึ้น การส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก เป็นปัจจัยด้านการทำงานถ้าจัดให้มีขึ้นจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าของพนักงาน ส่วนปัจจัยที่อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ไม่ใช่ปัจจัยด้านงาน แต่จะเป็นเงื่อนไขสภาพแวดล้อมภายนอกของงาน เช่น การบังคับบัชชา ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน เงื่อนไขในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน จึงเป็นแนวคิดแก่ผู้บริหารองค์การที่ต้องให้ความใส่ใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัยหรือปัจจัยแรงจูงใจในองค์การ เพื่อทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาบรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรโดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-face Interview) เพื่อให้พนักงานแสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้นเพื่อทราบถึงข้อมูลและข้อคิดเห็นในเชิงลึกที่พนักงานมีต่อบริษัท และนำมาประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

5.3.2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ได้แก่ กระบวนการสื่อสารในทีม ซึ่ง ชลธิศ ดาราวงษ์ (2557) ได้เสนอแนะว่า กระบวนการสื่อสารจะช่วยให้พนักงานเกิดความเข้าใจร่วมกัน และทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

5.3.2.3 ควรศึกษาในหัวข้อบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการดำเนินงานของพนักงานบริษัท โดยขยายกลุ่มการศึกษาไปยังหน่วยงานประเภทต่าง ๆ เช่น พนักงานในหน่วยงานราชการ หรือพนักงานธุรกิจบริการอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับ

บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการดำเนินงานว่ามีความสัมพันธ์แตกต่างจากกลุ่มประชากรอื่น ๆ อย่างไร

5.3.2.4 ควรศึกษาพนักงานในบริษัทกลุ่มประเทศอาเซียนที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มความพร้อมกับการเปิดอาเซียนและให้มีความทัดเทียมกับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

5.3.2.5 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยเชิงคุณภาพ มีการสัมภาษณ์เชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฑามาศ พรหมสงค์. (2555). *เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989).

ณัทฐา กรีหิรัญ. (2550). *เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *การบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพาณิช.

ธีรวิทย์ สวิล. (2536). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะเขตจตุจักร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นันทพันธ์ ซึงเกษมวงศ์. (2556). *เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา บางกอกน้อย.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.

บุญส่ง ปุณยนุช. (2555). *เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปริญญา สัตยธรรม. (2550). *เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พุทธิวรรณ ประสมเพชร. (2554). *เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายบริการผู้โดยสารและสิ่งอำนวยความสะดวก บริษัท การบินไทย จากัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

วรลักษณ์ พลสยม และ ปุณญนัศ ยศกันโท. (2551). *เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วรายุทธ มหิมา. (2555). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ดวงกมล.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์* (พิมพ์ครั้งที่ 23). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การวิจัยธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

สุธานิธิ์ นุกูลอิ้งอาร. (2555). *ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน): กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่.* วิทนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จากัด .

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อิศราวดี ชำนาญกิจ. (2555). *การตลาดยุคใหม่.* สืบค้นจาก www.logisticafe.com.

Amabile, T.M. (1983). *The social psychology of creativity.* New York: Springer-Verlag.

Atkinson, J.W. (1966). *Motive in fantasy action and society.* New Delhi: East West.

Bar-on, R. (1997). *Emotional quotient inventory (EQ-i). Technical manual.* Toronto Canada: Multi-Health System.

Becker, B.E., & Huselid, M.A. (1998). *High performance work systems and firm performance work: A synthesis of research and managerial implications.* Retrieved from http://www.markhuselid.com/pdfs/articles/2003_SHRM_References_95-03.pdf.

Costa, H., Ripoll, P., Sánchez, M., & Carvalho, C. (2012). *Emotional Intelligence and Self-Efficacy: Effects on Psychological Well-Being in College Students.* Retrieved from www.elsevier.com/locate/yqres.

Davis, K., & Newstrom, J. (1985). *Human behavior at work: Organizational behavior.* New York: McGraw-Hill.

De Fleur, M.L. (1970). *Theories of mass communication.* New York: David McKay.

French, W.L. (2013). *Human resources management* (3rd ed). Boston, MA: Houghton Mifflin.

Hollyforde, S.. & Whiddett, S. (2002) . How to Nurture Motivation. *People Management, 8*(14), 52-53.

Gillmer, B., & Haller, V. (2006). *Applied psychology: Adjustment in living and work* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Good, C.V. (2003). *Dictionary of education.* New York: McGraw-Hill.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam/ Doubleday/Dell.

Klein, K.J., & Knight, A.P. (2005). *Innovation Implementation Overcoming the Challenge American Psychological Society*. Pennsylvania: The Wharton School, University of Pennsylvania,

Kotler, P. (2003). *Marketing management.* New Jersey: Prentice-Hall.

Lovell, R.B. (2013). *Adult learning.* New York: Halsted Press Wiley & Son.

Maslow, A.H. (1961). *Motivation and personality.* New York: Harper & Raw.

Mayer, J.D., & Salovey, P. (1997). *What is your emotional intelligence?.* New York: Basic Books.

Mayo, C., & Elton, G. (2010). *The human problems on industrial civillization.* New York: Macmillan.

Porter, L.W., & Lawler, E.E. (1968). *Managerial attitudes and performance.* Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Schultz, D.P., & Schultz, S.E. (1994). *Psychology and work today: An introduction to industrial and organization psychology.* New York: Macmillan.

Secord, P.F., & Backman, C.W. (1964). *Social psychology.* New York: McGraw-Hill Book.

ภาคผนวก

BANGKOK UNIVERSITY • FOUNDED 1962 •

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ขอขอบพระคุณพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❒ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

❒ ชาย ❒ หญิง

2. อายุ

❒ ต่ำกว่า 30 ปี ❒ 30-40 ปี

❒ 41-50 ปี ❒ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

❒ โสด ❒ สมรส ❒ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

❒ ต่ำกว่า ปริญญาตรี ❒ ปริญญาตรี ❒ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน

❒ ต่ำกว่า 1 ปี ❒ 1-5 ปี ❒ มากกว่า 5 ปี

6. รายได้ต่อเดือน

❒ ต่ำกว่า 20,000บาท ❒ 20,001-30,000 บาท

❒ 30,001-40,000 บาท ❒ มากกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	**ระดับความพึงพอใจ**				
ปัจจัยแรงจูงใจ	**มากที่สุด 5**	**มาก 4**	**ปานกลาง 3**	**น้อย 2**	**น้อยที่สุด 1**
1. ด้านความรับผิดชอบ					
1. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม					
3. ท่านทำงานโดยนึกถึงคุณภาพของงานเสมอ					
4. แม้นอกเวลางานหากมีงานต้องปฏิบัติอย่างเร่งด่วนท่านก็ยินดีให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่					
5. ท่านยินดีที่จะทำงานด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากสายงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย					
2. ด้านความสำเร็จในงาน					
1. ท่านรู้สึกพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานให้สำเร็จ					
2. เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นในที่ทำงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้					

3. หน่วยงานสนับสนุนให้มีการทำงานที่ประสานงานกันระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ ภายในบริษัท					
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานที่บริษัทกำหนดไว้					
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
1. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน และกำหนดนโยบาย					
2. การปฏิบัติงานในบริษัทสนับสนุนให้ท่านมีชื่อเสียง และสถานภาพทางสังคม					
3. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
4. ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของท่าน					
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ และชมเชยต่อผลสำเร็จในงานของท่าน					
4.ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
1. ความก้าวหน้าในหน้าที่ที่สูงขึ้น					
2. การได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น					
3. การได้พัฒนาความรู้ความสามารถ					
4. การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร					
5. ได้รับโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหาร					
5.ด้านนโยบาย และการบริหาร					
1. ท่านรู้สึกไม่พอใจนโยบายการบริหารงาน ของบริษัท เพราะทำให้การปฏิบัติงานไม่ คล่องตัว					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัท					
3. บริษัทได้กำหนดนโยบาย และการบริหารงานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน					
4. ท่านสามารถนำนโยบายของบริษัทมาปฏิบัติจนบรรลุผล					

5. การบริหารงานของบริษัท มักมีการเปลี่ยน แปลงอยู่บ่อยครั้งทำให้ท่านเกิดความสบสนใน การปฏิบัติงาน					
6.ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน					
1. ท่านรู้สึกว่าบรรยากาศในการทำงานของท่านมีลักษณะประชาธิปไตย					
2. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้การทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
3. สภาพการทำงานของท่าน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิดช่วยกันทำร่วมกันรับผิดชอบ					
4. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
5. ท่านรู้สึกพอใจอย่างมากในการรักษาความสะอาดอาคาร และสถานที่ต่างๆของบริษัท					
7.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1. ท่านได้รับน้ำใจ และความช่วยเหลือจากเพื่อร่วมงาน					
2. ในบริษัทของท่านมีความสามัคคี					
3. ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
4. การติดต่อประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานสะดวกรวดเร็ว					
6. ด้านผลตอบแทน					
1. สวัสดิ์การที่ได้รับ เช่นค่ารักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน และเงินช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ ได้รับความเหมาะสม					
2. ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
3. เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับ งานที่รับผิดชอบ					

4. ท่านอยากเปลี่ยนงานใหม่ทันทีถ้าท่านได้อยู่ตำแหน่งอื่นท่าเท่าเทียม กับตำแหน่งในปัจจุบัน แต่เงินเดือนสูงกว่า					
5. ท่านคิดว่าระดับเงินเดือนของท่านอยู่ในเกณฑ์ ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน

<u>คำชี้แจง</u> ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ความพึงพอใจในการทำงาน	**ระดับความคิดเห็น**				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	**เห็นด้วยมาก 4**	**เห็นด้วยปานกลาง 3**	**เห็นด้วยน้อย 2**	**เห็นด้วยน้อยที่สุด 1**
ในภาพรวมของการปฏิบัติงานในสถานีโทรทัศน์ และสถานีวิทยุ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด					

ขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่าน ในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ–นามสกุล นาย กฤติน ติ๊บปะละ

อีเมล Krittin.tipp@bumail.net

ประวัติการศึกษา - สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิทยุ-โทรทัศน์
มหาวิทาลัยหอการค้าไทย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6
โรงเรียนสารวิทยา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประวัติการทำงาน บริษัททำงานปัจจุบัน
- บริษัท ดีเอ็น บรอดคาสท์ จำกัด (จังหวัดสมุทรปราการ)
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายการ

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 24 เดือน มกราคม พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กฤติน ศิริประสิทธิ์ อยู่บ้านเลขที่ 2398/277
ซอย - ถนน พหลโยธิน ตำบล/แขวง ลาดยาว
อำเภอ/เขต จตุจักร จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10900
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580202500
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☑ โท ☐ เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ
คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ"** ฝ่ายหนึ่ง และ **มหาวิทยาลัยกรุงเทพ** ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ"** อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์ - และสถานีสัญญาณวิทยุในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า **"วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์"**)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนางาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(นาย กฤติน ตัจชะสะ)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(อาจารย์ อัฏฐิภา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร