

การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการ  
ตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ  
พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

Teamwork, Organizational Trust, Job Autonomy, Employee  
Empowerment, and Training Affecting Job Satisfaction of Private  
Employees in Bangkok



การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และ การฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

Teamwork, Organizational Trust, Job Autonomy, Employee Empowerment, and Training Affecting Job Satisfaction of Private Employees in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2559



© 2560

ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์รวี

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการ  
ตัดสินใจและการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน  
เอกชนในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์รวี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(ดร.นิตนา ฐานิตธนกร)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์)



(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 16 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560

ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์รวี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร (72 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. นิตนา ฐานิตธนกร

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน จากการประเมินขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G\*Power สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงาน ในขณะที่อีสาระในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม, ความไว้วางใจในองค์กร, อีสาระในการทำงาน, การให้อำนาจในการตัดสินใจ, การฝึกอบรมพนักงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน

Chainarin, C. M.B.A., December 2016, Graduate School, Bangkok University.  
Teamwork, Organizational Trust, Job Autonomy, Employee Empowerment, and  
Training Affecting Job Satisfaction of Private Employees in Bangkok (72 pp.)  
Advisor: Nittana Tarnittanakorn, Ph. D.

### ABSTRACT

The study was aimed primarily to identify the teamwork, organizational trust, job autonomy, employee empowerment, and training affecting job satisfaction of private employees in Bangkok. Close-ended questionnaires were verified the reliability and content validity for data collection. The samples consisted of 230 private employees in Bangkok, which were estimated by using G\*Power Inferential statistics used for the hypothesis testing was multiple regression analysis. The results showed that the factors affecting job satisfaction of private employees in Bangkok with statistical significance at .05 were teamwork, organizational trust, employee empowerment, and employee training. The job autonomy did not affect the job satisfaction of private employees in Bangkok.

*Keywords: Teamwork, Organizational Trust, Job Autonomy, Employee Empowerment, Employee Training, Job Satisfaction*

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน ในกรุงเทพมหานคร สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาจาก ดร.นิตนา ฐานิธรนกร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้กรุณาทุ่มเทเวลาในการให้คำแนะนำ ความรู้ และข้อปฏิบัติต่างๆ สำหรับแนวทางในการดำเนินการวิจัย รวมถึงการตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัย ตลอดจนแนวทางข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมถึงขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้งานวิจัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดาที่ได้อบรม สันนิษฐานและส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและความปรารถนาโดยตลอดมา และขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัว รวมถึงเพื่อนทุกท่านที่คอยดูแลและเป็นกำลังใจจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตามที่ได้กล่าวถึงข้างต้น

ชยันรินทร์ ไชยวัฒน์รวี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 สมมติฐานการวิจัย	10
2.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	12
3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง	12
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	15
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	18
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น	20
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	22
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	27
5.2 การอภิปรายผล	28
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	31



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ) สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	31
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม	39
ข ที่มาของคำถามในการวิจัย	
ค การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	
ง จดหมายตอบรับของผู้ทรงคุณวุฒิ	
ประวัติผู้เขียน	
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: แสดงภาวะการทำงานของประชากรตั้งแต่เดือนเมษายน 2559 – เมษายน 2560	1
ตารางที่ 3.1: พื้นที่ในการลงภาคสนามเก็บแบบสอบถามและจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขต	14
ตารางที่ 3.2: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	17
ตารางที่ 4.1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 230)	20
ตารางที่ 4.2: การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุของการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร	23
ตารางที่ 4.3: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	26

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิดของการวิจัย	11
ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	26



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและปัญหาของการศึกษา

เศรษฐกิจของไทยเริ่มมีการฟื้นตัว และตลาดแรงงานมีการแข่งขันกันสูง สาเหตุหนึ่งเกิดจากนโยบายของรัฐบาลในการเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำ ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับเพิ่มค่าแรงให้สูงกว่าฐานขั้นต่ำ ทั้งนี้เพื่อรักษาพนักงานที่มีอยู่เดิมและเพื่อให้สามารถแข่งขันกับตลาดได้ การเปิดสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations: ASEAN) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการหางานของพนักงานมากขึ้น และส่งผลต่อตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันสูง เนื่องจากอัตรารับสมัครพนักงานไม่ได้จำกัดในประเทศเท่านั้น รวมถึงนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้ประเทศไทยก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคภายในแนวคิด Thailand 4.0 ผู้บริหารและฝ่ายบุคคลขององค์กรต่างๆ ในประเทศไทย นอกจากจะต้องปรับการบริหารองค์กรให้สอดคล้องกับยุคที่เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมแล้ว ยังต้องเผชิญกับการเปลี่ยนผ่านของกลุ่มคนทำงานในช่วงอายุที่หลากหลายทยอยเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้หน้าที่ของทรัพยากรบุคคล (Human Resource) ที่แต่เดิมมีหน้าที่หลักๆ ในการสรรหาพนักงานที่เหมาะสมต่อโจทย์ทุกแผนงานขององค์กรได้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องวางแผนรับมือปัญหาใหม่ๆ โดยปัญหาที่ชัดเจนที่สุด ณ ปัจจุบัน คือ การทำความเข้าใจแรงงานไทยกลุ่มใหม่ที่มีทัศนคติและมุมมองความคิดที่แปลกใหม่และแตกต่างจากคนรุ่นก่อนๆ โดยสิ้นเชิง (นพวรรณ จุลกนิษฐ, 2560) และเนื่องด้วยการปรับตัวที่ล่าช้าและแก้ปัญหาไม่ถูกจุดของทรัพยากรบุคคล กับยุคใหม่ที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้เกิดปัญหาจำนวนผู้ว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตาราง 1.1: แสดงภาวะการทำงานของประชากรตั้งแต่เดือนเมษายน 2559 – เมษายน 2560

สถานภาพแรงงาน	เมษายน 2559	เมษายน 2560
1. ผู้ที่พร้อมจะปฏิบัติงาน	38.02 ล้านคน	37.89 ล้านคน
2. ผู้ที่มีงานปฏิบัติแล้ว	37.23 ล้านคน	37.09 ล้านคน
3. ผู้ที่รอฤดูกาล	0.39 ล้านคน	0.32 ล้านคน
4. จำนวนผู้ว่างงาน	0.39 ล้านคน	0.47 ล้านคน

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เดือนเมษายน พ.ศ. 2560*. สืบค้นจาก [https://www.m-society.go.th/article\\_attach/19622/20819.pdf](https://www.m-society.go.th/article_attach/19622/20819.pdf)

จากสถิติการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ที่สำรวจโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ เมื่อเมษายน 2560 พบว่า มีแรงงานไทยที่มีความพร้อมเข้าสู่ระบบงาน (รวมนักศึกษาจบใหม่) จำนวน 37.89 ล้านคน ซึ่งในจำนวนนี้เป็นผู้มีงานทำ 37.09 ล้านคน ขณะที่จำนวนผู้ว่างงานมี 0.47 ล้านคน ซึ่งมีอัตราการว่างงานเพิ่มขึ้น 0.2% เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นว่า ฝ่ายบุคคลยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มบุคคลที่มีโอกาสเข้าสู่สายงาน ซึ่งเทียบได้ครั้งต่อครั้งของจำนวนผู้มีงานทำ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการขาดทักษะที่ตรงกับสายงานที่ตลาดงานต้องการ และการลาออกจากความไม่พึงพอใจในการทำงาน (จ็อบส์ ดีปี, 2560) จากผลการสำรวจปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) พบว่า คนไทยให้ความสำคัญกับสถานที่ทำงานที่เดินทางสะดวกและทำงานที่ไหนก็ได้ที่ตนเองต้องการ ชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยปัจจัยเหล่านี้เป็นผลมาจากสภาพการจราจรในเมืองใหญ่ ๆ ของประเทศ และลักษณะการสร้างความสัมพันธ์ในสังคมของคนไทย ขณะที่ปัจจัยหลักที่ทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจจนถึงขั้นลาออกจากบริษัท คือ การมีผู้นำที่ขาดคุณสมบัติในการสร้างแรงบันดาลใจ ไม่ได้รับการส่งเสริมให้เติบโตในหน้าที่การงาน และไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ แม้ปัจจัยเหล่านี้อาจไม่ใช่สิ่งที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจแต่อาจมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานว่าจะอยู่ด้วยความรักดีต่อองค์กรหรือจะไปแสวงหาโอกาสใหม่ๆ (จ็อบส์ ดีปี, 2560)

นอกจากนี้ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการก่อให้เกิดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยพนักงานที่ร่วมกันในทีมจะมีปฏิสัมพันธ์ผ่านการสนทนา และการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสิ้น หากเมื่อพนักงานต้องแยกออกจากทีมจึงส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการทำงานเป็นทีม เป็นกลุ่มทางสังคมของพนักงานที่มีการสมาคมกัน พนักงานจึงมีเพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษาปัญหาของตนเอง เป็นที่มาของความพึงพอใจในการทำงาน (พนิดา แก่นสำโรง, 2558) ทั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การทำงานเป็นทีม กฎเกณฑ์และความมุ่งมั่นมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่ความผูกพันต่อเนื้อสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงาน (Dhurup, Surujilal, & Kabongo, 2016) การที่พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรใดได้นั้น พนักงานจำเป็นต้องมีความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust) ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อรายได้และกำไรในทุกระดับขององค์กร รวมทั้งความไว้วางใจในองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน

ความตั้งใจที่สนับสนุนและมุ่งมั่นต่อความเปลี่ยนแปลง และการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร โดยความไว้วางใจขององค์กรจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ความผูกพันกับองค์กร การลาออกจากองค์กร และผลการปฏิบัติงาน (Perry & Mankin, 2007) และจากงานวิจัยในอดีต พบว่า 1) พนักงานคาสีโนในประเทศเกาหลีใต้ที่องค์กรมีระเบียบบังคับให้รับผิดชอบเกมสกีการพนัน จะมีทิศทางเชิงลบต่อ ความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง 2) พนักงานคาสีโนในประเทศเกาหลีใต้ที่องค์กรไม่มีระเบียบบังคับให้รับผิดชอบเกมสกีการพนัน จะมีทิศทางเชิงบวกต่อความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น (Lee, Song, Lee, Lee, & Bernhard, 2013)

ปัจจัยด้านอิสระในการทำงาน (Job Autonomy) เป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานต้องได้รับอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมายพอสมควร รวมถึงได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานในการทำงานอย่างเต็มที่ ไม่ใช่ปฏิบัติตามคำสั่งเพียงอย่างเดียว และถูกจับตามองอยู่ตลอดเวลา หรือการปฏิบัติงานต้องร้องขอความอนุมัติตลอด หากลักษณะงานเป็นไปในลักษณะที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการที่จะคิดหรือทำได้ด้วยตนเอง พนักงานจะรู้สึกอยากปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ส่งผลให้ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงานที่จะปฏิบัติงานนั้น (ประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร, 2555) ทั้งนี้ จากผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การมีอิสระในงานมีผลดีต่อความพึงพอใจในงาน ขณะที่ความขัดแย้งในครอบครัวทำงานมีผลกระทบเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างอิสระในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน (Gözükara & Çolakoğlu, 2016)

นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ยังพบว่า การให้อำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงาน (Employee Empowerment) เป็นการบริหารจัดการวิธีใหม่ที่เป็นจุดเริ่มต้นของคุณภาพ ผู้นำองค์กรมีแนวความคิดที่ว่า พนักงานทำงานเพื่อผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น ซึ่งเป็นความจริงที่ถูกต้องไม่ทั้งหมด ดังนั้น การอนุญาตให้พนักงานมีความเป็นอิสระ และการตอบรับภายในองค์กร คือ สิ่งที่ทำให้กระบวนการเพิ่มขีดความสามารถประสบความสำเร็จ การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานไม่ได้หมายความว่า ผู้บริหารจะละทิ้งหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานหรือเพื่อนำองค์กร อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารต้องไว้วางใจ และสื่อสารกับพนักงานอย่างมีระบบแบบแผนซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในตัวเองเพิ่มขึ้นจากการที่มีอำนาจในการตัดสินใจที่เพิ่มขึ้น ความเชื่อมั่นที่เพิ่มขึ้นนี้เป็นสิ่งที่ดี เพราะสร้างความพึงพอใจในการทำงานและผลผลิตที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีระดับความเชื่อมั่นอาจอยู่ไกลเกินไปและจบลงด้วยความหยิ่ง พนักงานหยิ่ง เป็นเรื่องยากที่จะจัดการปัญหานี้ รวมถึงสามารถกลายเป็นไม่เชื่อฟัง การทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานประเภทนี้จะส่งผลต่อพนักงานและทำให้พวกเขา

เขารู้สึกไม่พอใจกับระดับการทำงานและผลผลิตลดลงอีกครั้ง (Elnaga & Imran, 2014) ทั้งนี้ องค์กรสามารถใช้การฝึกอบรมพนักงาน (Employee Training) ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น โดยในปัจจุบันมีความนิยมอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากการที่องค์กรต่างๆ มีการส่งพนักงานไปเข้าอบรมตามหลักสูตรต่างๆ รวมทั้งมีการจัดฝึกอบรมกันภายในองค์กรเอง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้อะไรในการทำงานให้แก่พนักงาน ส่วนมุมมองของพนักงานต่อการฝึกอบรมนั้นมีอยู่หลายมุมมองด้วยกัน เช่น การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่ดี ดังนั้นพนักงานกลุ่มนี้จะเป็นพนักงานที่สนใจเรื่องของการพัฒนาตนเอง และพยายามพัฒนาตนเองเพื่อให้หัวหน้าส่งตนไปฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อทำให้ตนเองมีความรู้ความสามารถมากขึ้น ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้รู้สึกไม่พึงพอใจ หากไม่มีการส่งเขาไปฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ และมีความคิดเห็นในเชิงลบว่า องค์กรไม่ให้ความสำคัญกับตนเอง เป็นต้น (ประคัลภ์ ปัทมพาลังกูร, 2557) และจากผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Hanaysha & Tahir, 2016)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกของพนักงานเอกชนที่ทำงานภายใต้แรงกดดันต่างๆ ซึ่งผลดังกล่าวสามารถทำให้บริษัทหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องในการนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน ส่งผลให้องค์กรมีพนักงานที่มีความรัก และความศรัทธาในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์กรมุ่งหวัง ทั้งนี้ยังเป็นการลดปัญหาการลาออกของพนักงานที่มีคุณภาพในองค์กรหากพนักงานที่มีคุณภาพนี้ไปปฏิบัติงานให้กับองค์กรคู่แข่งจะส่งผลเสียโดยตรงกับองค์กรที่สูญเสียพนักงานคุณภาพไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ผู้นำองค์กร หรือทรัพยากรมนุษย์ในการวางกลยุทธ์เกี่ยวกับการรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรถึงขีดสุด

1.3.2 ผลการศึกษาครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่ต้องการศึกษาวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวกับพนักงานในองค์กรภาคส่วนอื่นๆ รวมถึงตัวแปรอื่นๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องของความพึงพอใจในการทำงาน อาทิ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน หรืออัตราค่าจ้าง เป็นต้น

1.3.3 ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถช่วยเหลือภาพรวมตลาดแรงงานของประเทศ เกี่ยวกับจำนวนผู้ว่างงาน เนื่องจากหากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้วผู้บริหาร ผู้นำองค์กร หรือทรัพยากรมนุษย์ไม่สามารถเข้าใจถึงปัญหาที่ถูกจุดทำให้เกิดการลาออกจึงส่งผลให้ภาพรวมของตลาดแรงงานในไทยเกิดปัญหาคนว่างงานเพิ่มขึ้น

1.3.4 ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นการเพิ่มเติมองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน



## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้จัดทำได้ศึกษา แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 2.1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง กลุ่มคนจำนวนน้อยที่มีทักษะเสริมซึ่งมุ่งมั่นที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันเป้าหมายการปฏิบัติงานและแนวทางที่พวกเขา มีความรับผิดชอบร่วมกัน (Greenberg & Baron, 2003) ซึ่งก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกในทีม (Hoegel & Gemuende, 2001) ผลการทำงานเป็นทีมทำให้บุคคลที่ทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีมโดยการแบ่งปันความรู้ และทักษะซึ่งแสดงให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกในทีมในการสร้างสภาพแวดล้อมโดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งเสริม และพัฒนาผลงานของทีมที่เป็นประโยชน์ สมาชิกในทีมต้องมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะปรับเปลี่ยนการตั้งค่าการทำงานร่วมกันซึ่งจะบรรลุเป้าหมายโดยอาศัยความร่วมมือและการพึ่งพาทางสังคม (Luca & Tarricone, 2002)

ในบริบทของอุตสาหกรรมการก่อสร้าง การทำงานเป็นทีม อาจถูกมองว่า เป็นสถานการณ์ที่พนักงานของอาคารทำงานร่วมกันได้อย่างอิสระ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่พวกเขาแบ่งปันความรับผิดชอบ ในอุตสาหกรรมการก่อสร้างองค์กร พบว่า มีความเชื่อมั่นในพลังของการทำงานเป็นทีม ด้วยการร่วมมือกับทีมงานโครงการต่างๆ องค์กรต่างๆ สามารถส่งมอบโครงการที่ซับซ้อนได้ทันเวลา และให้ผลลัพธ์ที่ดีแก่ลูกค้า (Dhurup, Surujlal, & Kabongo, 2016) ในอุตสาหกรรมการก่อสร้างองค์กรหรือทีมงานในโครงการต่างๆ จำเป็นต้องมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน เนื่องจากเป็นองค์ประกอบของการทำงานหลายอย่างของมนุษย์ รวมทั้งเจ้าของ และผู้เชี่ยวชาญด้านการก่อสร้างเพื่ออำนวยความสะดวก และให้การทำงานร่วมกันซึ่งจะช่วยให้เกิดผลลัพธ์ได้มากขึ้น โดยทักษะส่วนบุคคลนั้นไม่ใช่ความสำคัญแต่เพื่อให้บรรลุผลสูงสุด แต่บุคลากรในทีมต้องมีรู้จักบริบทของตัวเองเพื่อส่งผลต่อทีม (Dhurup, Surujlal, & Kabongo, 2016) อีกทั้งความสำคัญของการทำงานเป็นทีมเป็นสูตรที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จในระยะ

ยาวสำหรับพนักงานและองค์กร (Craig, 2008) จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม พบว่า การทำงานเป็นทีม กฎเกณฑ์และความมุ่งมั่นมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่ความผูกพันต่อเนื้อสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงาน (Dhurup, Surujlal, & Kabongo, 2016) รวมถึงในทีมการพยาบาลในกลุ่มผู้ป่วยที่มีอาการป่วยเฉียบพลันระดับการทำงานเป็นทีม และการรับรู้ความสามารถในการรับบุคลากรที่ดีขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันและอาชีพมากขึ้น (Kalisch, Lee, & Rochman, 2010)

### 2.1.2 ความไว้วางใจในองค์กร

ความไว้วางใจในองค์กร (Organization Trust) หมายถึง ความเต็มใจขององค์กรในการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ต้องติดตามตรวจสอบและเฝ้าระวัง (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995) รวมถึงเป็นการคาดหวังเชิงบวกที่ได้รับจากการปฏิบัติงานขององค์กร (Bhattacharya, Devinney, & Pillutla, 1998) นอกจากนี้ ความไว้วางใจในองค์กรสามารถแสดงถึงความเชื่อมั่น ความรู้สึก และการกระทำของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ตนเองสังกัดว่ามีระบบ กระบวนการบริหารจัดการที่ เช่น องค์กรมีกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่ดี องค์กรมีการสรรหา และบรรจุพนักงานที่มีความสามารถเหมาะสมกับงาน มีระบบข้อมูล ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และกระบวนการต่างๆที่ดี เป็นต้น รวมทั้งมีความรู้สึก หรือความเข้าใจที่ดีต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงาน เช่น องค์กรปฏิบัติเพื่อประโยชน์แก่พนักงานทุกคน องค์กรมีความสนใจ ห่วงใยอาทร และคิดคำนึงถึงอนาคตที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานพร้อมที่จะยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานกับองค์กร เป็นต้น (พิเชษฐ ผดุงเพิ่มตระกูล, 2554)

ทั้งนี้ ความไว้วางใจในองค์กรยังเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มความร่วมมือในบริษัท ความพึงพอใจในการทำงาน กระบวนการ การปฏิบัติงานส่งผลให้มีระดับความไว้วางใจในองค์กรสูงขึ้นไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และความปลอดภัยของพนักงานขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในองค์กร (Chiou & Pan, 2009) นอกจากนี้จากงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการรับผิดชอบสังคม ต่อความเชื่อถือในองค์กรของพนักงานคาสีโน ความพึงพอใจในการทำงาน และทิศทางของลูกค้า การตรวจสอบเชิงประจักษ์ของกลยุทธ์การพนันที่รับผิดชอบ พบว่า 1) พนักงานคาสีโนในประเทศเกาหลีใต้ที่องค์กรมีระเบียบบังคับให้รับผิดชอบเกมการพนัน จะมีทิศทางเชิงลบต่อ ความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง 2) พนักงานคาสีโนในประเทศเกาหลีใต้ที่องค์กรไม่มีระเบียบบังคับให้รับผิดชอบเกมการพนัน จะมีทิศทางเชิงบวกต่อ ความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น (Lee, Song, Lee, Lee, & Bernhard, 2013)

### 2.1.3 อิสระในการทำงาน

อิสระในการทำงาน (Job Autonomy) เป็นทรัพยากรที่สำคัญสำหรับงานซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่ขอบเขตงานที่ทำให้บุคคลสามารถตัดสินใจได้ เลือกวิธีการวางแผนการมอบหมายงาน และบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น (Parker, Axtell, & Turner, 2001) อีกทั้งระดับของความเป็นอิสระ หรือเสรีภาพที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (Stamps & Piedmonte, 1986) นอกจากนี้ อิสระในการทำงานยังเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาวิชาชีพ และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน (Blegen, 1993) นอกจากนี้ อิสระในการทำงานยังเกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน เช่น ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น และแรงจูงใจภายในที่มากขึ้น เป็นต้น (Langfred & Moyer, 2004) รวมถึง การมีอิสระในการทำงานมีผลต่อการวางแผนงาน ความเร็วในการทำงาน และการตั้งเป้าหมายในการทำงาน เนื่องจากพนักงานที่ได้รับอิสระในการทำงานจะสามารถควบคุมความเร็วในการทำงาน กำหนดกระบวนการทำงาน รวมถึงประเมินผลการทำงานได้ (Chung, 1977) ความเป็นอิสระในการทำงานมีบทบาทสำคัญในด้านความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเนื่องจากพนักงานสามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงานได้ดีขึ้นเมื่อมีความเป็นอิสระในการทำงานมากขึ้น (Karasek, 1998) เนื่องจากอิสระในการทำงานสามารถผลักดันให้พนักงานเชื่อว่าตนมีความสามารถที่จำเป็นต่อความสำเร็จในผลงาน รวมถึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น (Saragih, 2011) พนักงานที่มีอิสระในการทำงานระดับสูงสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น (Thompson & Prottas, 2006) จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิสระในการทำงานพบว่า การมีอิสระในงานมีผลดีต่อความพึงพอใจในงานขณะที่ความขัดแย้งในครอบครัวทำงานมีผลกระทบเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างอิสระในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน (Gözükara & Çolakoğlu, 2016)

### 2.1.4 การให้อำนาจในการตัดสินใจ

การให้อำนาจในการตัดสินใจ (Employee Empowerment) เป็นพื้นฐานสำคัญในการประสบความสำเร็จการผลิต และการเติบโตของธุรกิจทุกประเภท (Akbar, Yousaf, Haq, & Hunjra, 2011) การให้อำนาจในการตัดสินใจของพนักงานถือเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการเพิ่มโอกาสในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความไว้วางใจ แรงจูงใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการขจัดขอบเขตระหว่างพนักงานและผู้บริหารระดับสูง (Meyerson & Dewettinck, 2012) การให้อำนาจในการตัดสินใจมักเป็นพันธมิตรกับการกระจายความรับผิดชอบจากผู้จัดการไปยังพนักงานคนอื่น (Saif & Saleh, 2013) การให้อำนาจในการตัดสินใจได้กำหนดไว้ก่อนหน้านี้ เพื่อให้พนักงานขององค์กรมีอำนาจในการจัดการกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานประจำวัน (Huxtable, 1994)

ข้อดีของการให้อำนาจในการตัดสินใจของพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ได้รับอำนาจมีแนวโน้มที่จะพัฒนาแรงจูงใจที่สามารถช่วยให้พนักงานมีอำนาจในการควบคุม รวมถึงใช้ความรู้ และทักษะที่สำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Jacquiline, 2014) ในโครงการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจมีจุดมุ่งหมายคือ ให้อำนาจพนักงานผ่านหัวหน้าเพื่อแบ่งปันความรับผิดชอบกับพนักงานในท้ายที่สุดนี้จะช่วยให้พนักงานที่ได้รับมอบอำนาจในการปรับปรุงสถานะของตน พนักงานเหล่านี้จะมีความคิดเชิงบวก และมีแนวโน้มที่จะพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานได้ดีในที่ทำงาน (Wadhwa & Verghese, 2015) นอกจากนี้ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แสดงให้เห็นว่า การให้อำนาจในการตัดสินใจสามารถเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงานในการทำงานประจำ เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มความภักดี และประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา รวมถึงลดอัตราเลิกจ้างงานของพนักงาน (Ripley & Ripley, 1992)

### 2.1.5 การฝึกอบรมพนักงาน

สถานการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบันโดดเด่นด้วยความสามารถในการแข่งขันระหว่างองค์กรตลาดโลกาภิวัตน์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในสถานการณ์ที่ท้าทายเช่นนี้ องค์กรต้องหาวิธีที่เป็นไปได้ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ความรู้และทักษะของพนักงานในองค์กรมีมากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการแข่งขันระดับโลกและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Elnaga & Imran, 2013) วิธีหนึ่งในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของพนักงานคือการจัดเตรียมโปรแกรมการฝึกอบรมพนักงาน (Employee Training) และการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ เนื่องจากความสามารถความรู้ และทักษะของพนักงานที่มีพรสวรรค์ได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันในตลาดโลก (Becker, Bose, & Freeman, 2006) การพัฒนาทักษะความสามารถ และความสามารถของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปรแกรมการฝึกอบรมพนักงานมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนสมาชิกในองค์กรทั้งหมด ยิ่งพนักงานได้รับการฝึกอบรมมากเท่าใดประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Hafeez & Akbar, 2015) ทั้งนี้งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การฝึกอบรมพนักงานมีผลต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Hanaysha & Tahir, 2016)

### 2.1.6 ความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนซึ่งได้รับการศึกษาในบริบทต่างๆ คำนิยามที่ใช้กันมากที่สุดคือ ความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร ของ Locke (1976) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสถานะทางอารมณ์ที่น่าพึงพอใจ หรือเป็นบวกซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินงาน หรือประสบการณ์ในการทำงานที่แสดงถึงความรู้สึก และเหตุผลในการทำงาน

ของพนักงานแต่ละบุคคล เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงานสามารถถูกมองว่าเป็นสิ่งที่พนักงานแสวงหาในการทำงานซึ่งมีความแตกต่างกันไป (Rothmann and Coetzer, 2002) นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังหมายถึง ขอบเขตที่พนักงานพึงพอใจกับรางวัลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน รวมถึง ความรู้สึกของพนักงานอันมีองค์ประกอบต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน อาทิ การทำงาน การได้รับอัตราค่าจ้าง และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น (Statt, 2004)

## 2.2 สมมติฐานงานวิจัย

การศึกษาการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีสมมติฐานในงานวิจัย ดังนี้

2.2.1 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

2.2.2 ความไว้วางใจในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

2.2.3 อิสระในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

2.2.4 การให้อำนาจในการตัดสินใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

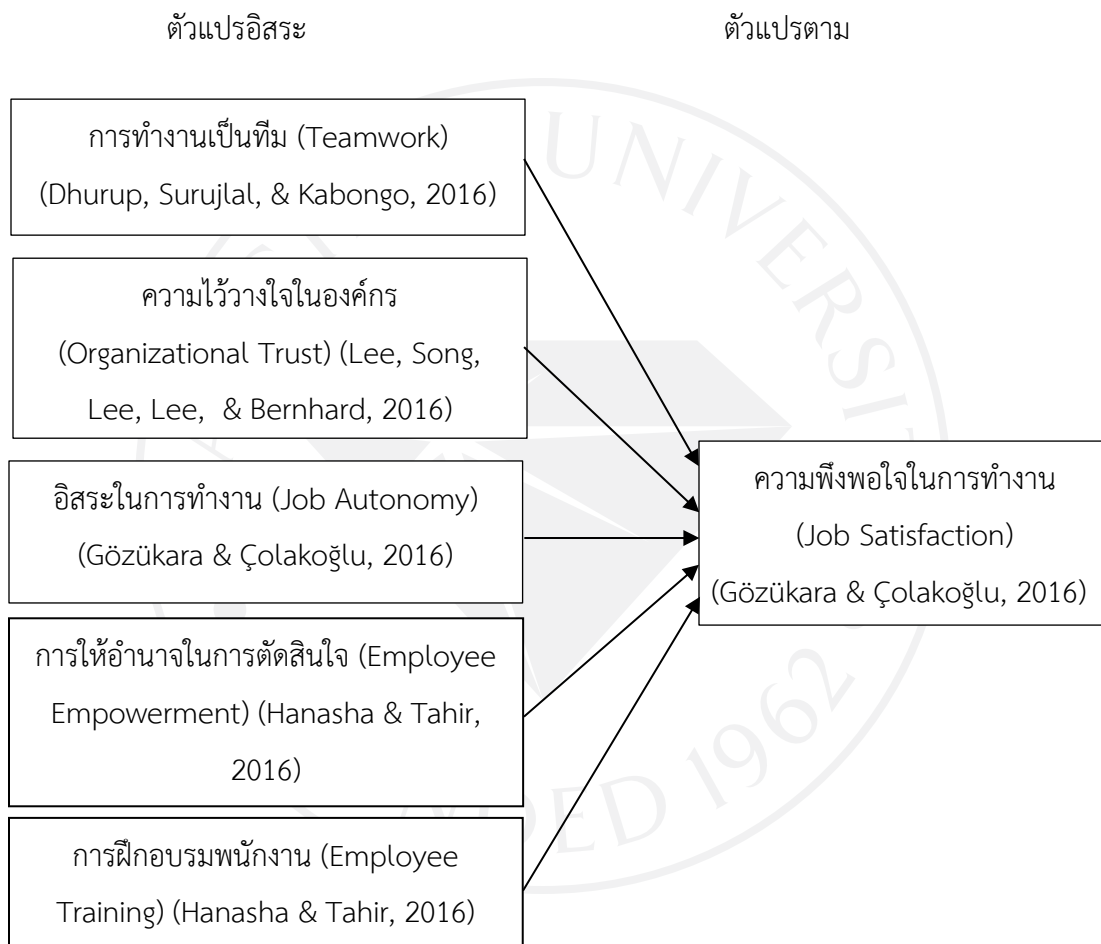
2.2.5 การฝึกอบรมพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

## 2.3 กรอบแนวความคิด

การศึกษา การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวความคิดทางการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ภายใต้แนวคิดของ (Dhurup, Surujlal, & Kabongo, 2016) ความไว้วางใจในองค์กร ภายใต้แนวคิดของ (Lee, Song, Lee, Lee, & Bernhard, 2016) อิสระในการทำงาน ภายใต้แนวความคิด

ของ (Gözükara & Çolakoğlu, 2016) การให้อำนาจในการตัดสินใจ ภายใต้แนวคิดของ (Hanasha & Tahir, 2016) และ การฝึกอบรมพนักงาน ภายใต้แนวคิดของ (Hanasha & Tahir, 2016) และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 : กรอบแนวความคิดของการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) ด้วยแบบสอบถามปลายปิดที่สร้างจากการทบทวนงานวิจัยในอดีตและผ่านการตรวจสอบเครื่องมือ เพื่อมุ่งค้นหาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูล และเน้นศึกษาเกี่ยวกับ การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

3.1.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

3.1.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ก) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ข) ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust) ค) อิสระในการทำงาน (Job Autonomy) ง) การให้อำนาจในการตัดสินใจ (Employee Empowerment) และ จ) การฝึกอบรมพนักงาน (Employee Training)

#### 3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกศึกษา คือ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

##### 3.2.2 ขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการทดสอบแบบสอบถามกับทางกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ชุด และคำนวณหาค่าของ Partial R<sup>2</sup> เพื่อนำไปประมาณค่าของขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1997) ซึ่งผ่านการ

ตรวจสอบและ รับรองคุณภาพจากนักวิจัยเป็นจำนวนมาก เพื่อสำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างให้ถูกต้อง และทันสมัย (Howell, 2010 และ นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) จากการประมาณค่าตัวอย่างโดยมีค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.0633049 โดยคำนวณจากค่าตัวอย่าง 50 ชุด ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.1 จำนวนตัวแปรทำนาย เท่ากับ 5 อำนาจการทดสอบ ( $1-\beta$ ) เท่ากับ 0.90 (Cohen, 1962) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 ตัวอย่าง

### 3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่ 1** โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการ จับฉลากเพื่อสุ่มเลือก 1 เขต เป็นตัวแทนจากแต่ละกลุ่มของเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งกลุ่มได้ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง
2. กลุ่มกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง และเขตบางนา
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และ เขตบางเขน
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา และเขตประเวศ
5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือและใต้ ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราชบุรีบูรณะ และเขตทุ่งครุ (ศูนย์ข้อมูล กรุงเทพมหานคร, 2557)

ผลการจับสลากเพื่อสุ่มเลือกตัวแทนของกลุ่มแต่ละกลุ่มเขตการปกครอง ได้ 5 เขต ดังนี้

- |                         |                |
|-------------------------|----------------|
| 1. กลุ่มกรุงเทพมหานคร   | คือ เขตพญาไท   |
| 2. กลุ่มกรุงเทพใต้      | คือ เขตคลองเตย |
| 3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ    | คือ เขตบางซื่อ |
| 4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก | คือ เขตมีนบุรี |



5. กลุ่มกรุงธนเหนือและใต้ คือ เขตตลิ่งชัน

**ขั้นตอนที่ 2** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยกำหนด ขนาดตัวอย่างจากเขตที่เป็นตัวแทนของกลุ่มที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 โดยใช้เกณฑ์ประชากรทั้งหมดที่จะ ทำการสุ่มตัวอย่าง คือ 230 คน ซึ่งจะได้สัดส่วนของจำนวนตัวอย่างแต่ละเขตจากการคำนวณ ดังนี้

ตารางที่ 3.1: พื้นที่ในการลงภาคสนามเก็บแบบสอบถามและจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขต

เขต	บริเวณที่เก็บแบบสอบถาม	จำนวนประชากร (คน)	จำนวน (ชุด)
1. เขตปทุมธานี	เดอะ เอสเอ็น โบลด์เกอร์ จำกัด สถานีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	72,102	$(72,102 \times 230) \div 548,952$ = 30
2. เขตคลองเตย	บริษัท คอลเกต-ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด	104,211	$(104,211 \times 230) \div 548,952$ = 44
3. เขตบางซื่อ	สถานีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล บริษัท อาร์เอ็กซ์ จำกัด	126,136	$(126,136 \times 230) \div 548,952$ = 53
4. เขตมีนบุรี	บริษัท โอวีวา คอร์ป จำกัด บริษัท ไทโยอิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด	141,214	$(141,214 \times 230) \div 548,952$ = 59
5. เขตตลิ่งชัน	บริษัท ทวีผล ผลิตภัณฑ์ จำกัด	105,289	$(105,289 \times 230) \div 548,952$ = 44
รวม		548,952	230

\*ข้อมูล ณ มิถุนายน 2560

ที่มา: ระบบสถิติทางการทะเบียน กรมการปกครอง. (2560). สถิติจำนวนประชากรและบ้าน ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน. สืบค้นจาก [http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat\\_m.php](http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php)

**ขั้นตอนที่ 3** ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถาม และทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานเอกชน ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการเข้าไปสอบถามเบื้องต้น (Screening Question) โดยสอบถามว่า “ท่านทำงานอยู่บริษัทเอกชน หรือไม่” และเลือกตัวอย่างที่ตอบ

ว่า “ทำงานอยู่บริษัทเอกชน” ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือและเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ณ บริเวณอาคาร สำนักงานและสถานีรถไฟในเขตต่างๆ ที่สุ่มได้จากชั้นตอนที่ 1 จนครบจำนวนที่กำหนดไว้ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบเนื้อหาของคำถามที่อยู่ในแบบสอบถาม และหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อคำถามในแบบสอบถามตรงกัน และมีเนื้อหาครบถ้วนที่จะใช้สอบถาม ทั้งนี้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

#### 3.3.1 การสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามโดยเริ่มจากการทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อพิจารณาว่า ตัวแปรที่จะต้องนำมาสร้างแบบสอบถามมีเรื่องใดบ้าง ซึ่งในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ การฝึกอบรมพนักงาน และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ต่อจากนั้นจึงนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา เพื่อสร้างเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถามตามหลักวิชาการ

#### 3.3.2 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

การศึกษากาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน และมีการแจ้งวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ (Structure-undisguised Questionnaire) ซึ่งถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรูปแบบเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน (ดังแสดงในภาคผนวก ก) ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล หรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ การฝึกอบรมพนักงาน และความพึงพอใจของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval

Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึง ค่าที่น้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ค่าที่มากที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 31 ข้อ

### 3.3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณา ดังนี้ คือ

#### 3.3.3.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้มีการสร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีประสบการณ์ทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่

- นาย ธีรสิทธิ์ ศรีทธาสมบุรณ์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บุคคล แผนกบุคคล โรงพยาบาลบางปะกอก 1
- นาง พรทิพย์ เอี่ยมบุญสุข ตำแหน่ง พนักงานฝ่ายบุคคล  
บริษัท ทูปี้วัน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
- นางสาว ทิพย์วิมล ศาลากิจ ตำแหน่ง ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบุคคลและธุรการ  
บริษัท จีเอสอี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

#### วิธีการและขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้กระทำได้โดยการนำนิยามเชิงปฏิบัติการ และข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการ พิจารณา ซึ่งดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและ วัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญประเมินคะแนน 3 ระดับ

ให้คะแนน+1 หากแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 หากไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 หากแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด ค่าดัชนี

ความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2545) โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

สูตรในการคำนวณ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
R	คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
$\Sigma R$	คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
N	คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

$$IOC = \frac{1+1}{31}$$

$$= 1$$

จากผลการประเมินข้อคำถามในแบบสอบถามจำนวน 31 ข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ค่าของดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) ของ 31 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่า 1.00 คะแนน และมีค่าคะแนนโดยรวมเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีมากกว่า 0.50 (ดังแสดงในภาคผนวก ค) ซึ่งแสดงว่า คำถามเหล่านี้มีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรกำหนดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548) สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้

### 3.3.4 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกันและตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงตรงทางสถิติวิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 ตัวอย่าง หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยใช้สถิติ และพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน

ตารางที่ 3.2: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n = 50)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 230)
1. การทำงานเป็นทีม	6	0.881	6	0.743
2. ความไว้วางใจในองค์กร	5	0.890	5	0.797

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n = 50)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 230)
3. อิสระในการทำงาน	4	0.749	4	0.710
4. อำนาจการตัดสินใจ	5	0.806	5	0.718
5. การฝึกอบรมพนักงาน	5	0.888	5	0.702
6. ความพึงพอใจในการทำงาน	6	0.896	6	0.753
<b>ความเชื่อมั่นรวม</b>	<b>31</b>	<b>0.955</b>	<b>31</b>	<b>0.873</b>

เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ ) มีค่าระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ผลจากการทดสอบค่าความเชื่อมั่น พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ทดลอง (Pilot Test) จำนวน 50 ตัวอย่าง มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ .955 โดยคำถามในแต่ละตัวแปรมีระดับความเชื่อมั่นระหว่าง .749 - .896 และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ .873 โดยคำถามในแต่ละตัวแปรมีระดับความเชื่อมั่นระหว่าง .702 - .797 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง เป็นไปตามเกณฑ์ (Nunnally, 1978)

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

**3.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)** ซึ่งได้นำไปใช้เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถาม ซึ่งค่าสถิติเชิงพรรณนาที่นำมาใช้จะเหมาะสมกับลักษณะและมาตรวัดของข้อมูลในแต่ละส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scales) วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ การฝึกอบรมพนักงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

**3.4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)** เนื่องจากการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ (X) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ คือ  $\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$

เมื่อ  $\hat{Y}$  คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม Y  
 $b_0$  คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ  
 $b_1, \dots, b_k$  คือ น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ  
 $X_0, \dots, X_k$  คือ คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k  
 k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนและสมบูรณ์จำนวน 230 ชุด ซึ่งคิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% โดยมีค่าความเที่ยงของตัวแปรในแต่ละด้าน มีค่าเท่ากับ 0.702 – 0.797 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ (Nunnally, 1978) จึงสามารถนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 230)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	119	51.7
	หญิง	111	48.3
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	59	25.7
	25 – 30 ปี	87	37.8
	31 – 36 ปี	43	18.7

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 230)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุ	37 – 42 ปี	18	7.8
	43 – 48 ปี	12	5.2
	49 – 54 ปี	7	3
	55 ปี ขึ้นไป	4	1.7
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	13.5
	ปริญญาตรี	82	35.7
	สูงกว่าปริญญาตรี	117	50.9
ประสบการณ์ การปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	58	25.2
	1 – 2 ปี	49	21.3
	3 – 4 ปี	57	24.8
	5 ปี ขึ้นไป	66	28.7
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	33	14.3
	15,000 – 25,000 บาท	68	29.6
	25,001 – 35,000 บาท	47	20.4
	35,001 – 45,000 บาท	38	16.5
	45,001 - 55,000 บาท	19	8.3
	55,001 บาท ขึ้นไป	25	10.9

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 มีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6



#### 4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยมีผลการวิเคราะห์และมีความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

Sig.	หมายถึง ระดับนัยสำคัญ
$R^2$	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
S.E	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
b	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูป คะแนนดิบ
$\beta$	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
Tolerance	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน
VIF	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.2: การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุของการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	$\bar{x}$	S.D.	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน						
			b	S.E.	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่			0.310	0.269	-	1.153	0.250	-	-
การทำงานเป็นทีม	3.801	0.585	0.183	0.068	0.178	2.718	0.007*	0.582	1.718
ความไว้วางใจในองค์กร	3.704	0.606	0.158	0.066	0.159	2.390	0.018*	0.564	1.775
อิสระในการทำงาน	3.916	0.570	0.085	0.063	0.080	1.344	0.180	0.698	1.432
การให้อำนาจในการตัดสินใจ	3.839	0.535	0.344	0.069	0.304	4.963	0.000*	0.661	1.513
การฝึกอบรมพนักงาน	3.802	0.602	0.144	0.066	0.144	2.167	0.031*	0.566	1.766

$R^2 = 0.443$ ,  $F = 35.686$ ,  $*p < 0.05$

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับอิสระในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.916) รองลงมา ได้แก่ การให้อำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.839) การฝึกอบรมพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.802) การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.801) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความไว้วางใจในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.704)

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (Sig. = 0.007) ความไว้วางใจในองค์กร (Sig. = 0.018) การให้อำนาจในการตัดสินใจ (Sig. = 0.000) และการฝึกอบรมพนักงาน (Sig. = 0.031) โดยที่การให้อำนาจในการตัดสินใจ ( $\beta = 0.304$ ) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ( $\beta = 0.178$ ) ความไว้วางใจในองค์กร ( $\beta = 0.159$ ) และการฝึกอบรมพนักงาน ( $\beta = 0.144$ ) ตามลำดับ ส่วนอิสระในการทำงาน (Sig. = 0.180) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = 0.443$ ) แสดงให้เห็นว่า การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 44.3 ที่เหลืออีกร้อยละ 55.7 เป็นผลสืบเนื่องจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษา

เมื่อตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ทำให้เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกันไม่เป็นจริง จึงทำให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity ซึ่งการเกิดปัญหา Multicollinearity จะทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยเปลี่ยนไป เมื่อมีตัวแปรอิสระในสมการเพิ่มขึ้น และทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยมีเครื่องหมายตรงกันข้ามกับที่ควรจะเป็น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) ดังนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนว่า แต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 วิธี ได้แก่

- 1) การตรวจสอบค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
- 2) การตรวจสอบค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

Tolerance	ของ	$X_i = 1 - R_i^2$
	VIF	ของ $X_i = 1/\text{Tolerance}$
	หรือ	$X_i = 1/1 - R_i^2$

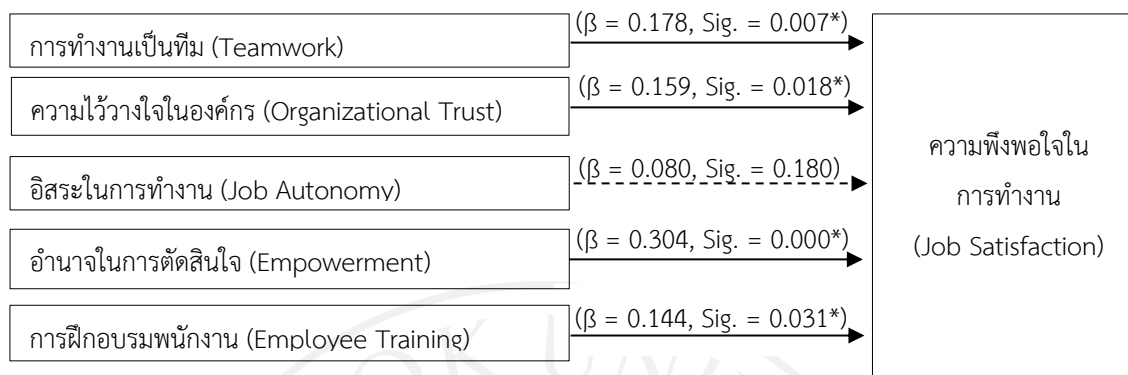
ค่า Tolerance มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.564-0.698 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ > 0.40 (Allison, 1999) แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน จากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.432 – 1.775 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2013, p. 590)

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 5 ด้าน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ( $X_1$ ) ความไว้วางใจในองค์กร ( $X_2$ ) อิสระในการทำงาน ( $X_3$ ) การให้อำนาจในการตัดสินใจ ( $X_4$ ) และการฝึกอบรมพนักงาน ( $X_5$ ) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้ จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.310 + 0.183 (X_1) + 0.158 (X_2) + 0.344 (X_4) + 0.144 (X_5)$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (b) ของการทำงานเป็นทีม เท่ากับ .183 ความไว้วางใจในองค์กร เท่ากับ .158 การให้อำนาจในการตัดสินใจ เท่ากับ .344 และ การฝึกอบรมพนักงาน เท่ากับ .144 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่า มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกัน ดังแสดงในภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน



จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2. ความไว้วางใจในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
3. อิสระในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. การให้อำนาจในการตัดสินใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
5. การฝึกอบรมพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเอกชน และอาศัยในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 230 คน ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics Version 16.0 สถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 230 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ 5 ปี ขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท

5.1.2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

5.3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (Sig. = 0.007) ความไว้วางใจในองค์กร (Sig. = 0.018) การให้อำนาจในการตัดสินใจ (Sig. = 0.000) และการฝึกอบรมพนักงาน (Sig. = 0.031) โดยที่การให้อำนาจในการตัดสินใจ ( $\beta = 0.304$ ) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน มากที่สุด รองลงมา

ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ( $\beta = 0.178$ ) ความไว้วางใจในองค์กร ( $\beta = 0.159$ ) และการฝึกอบรมพนักงาน ( $\beta = 0.144$ ) ตามลำดับ ส่วนอิสระในการทำงาน (Sig. = 0.180) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

## 5.2 การอภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ เนื่องจากมนุษย์ถือเป็นสัตว์สังคม โดยสัตว์สังคมนั้นไม่สามารถที่จะดำรงชีวิตอยู่ด้วยตัวคนเดียวได้จึงจำเป็นต้องอยู่รวมเป็นสังคมพร้อมมีปฏิสัมพันธ์กันในด้านต่างๆ อาทิ พุดคุย ปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นต้น ทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ในขั้นที่ 3 ที่กล่าวถึง ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) ดังนั้น พนักงานจึงจำเป็นต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงาน หรือองค์กรซึ่งถือเป็นสังคมในช่วงวัยทำงาน รวมถึงขั้นที่ 4 ที่กล่าวถึง ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) ซึ่งหลังจากได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ร่วมงานกัน พนักงานจะปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จถึงขีดสุดเพื่อให้ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในทีม โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ค้นหาความสัมพันธ์แบบผสมผสานร่วมกันในการทำงานเป็นทีม ความมุ่งมั่นขององค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน: กรณีศึกษาการก่อสร้างองค์กรในประเทศกำลังพัฒนา พบว่า การทำงานเป็นทีม กฎเกณฑ์และความมุ่งมั่นมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่ความผูกพันต่อเนื้อสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงาน (Dhurup, Surujlal, & Kabongo, 2016) รวมถึง งานวิจัยเรื่อง การทำงานเป็นทีมของพยาบาลและความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ในทีมการพยาบาลในกลุ่มผู้ป่วยที่มีอาการป่วยเฉียบพลันระดับการทำงานเป็นทีมและการรับรู้ความสามารถในการรับบุคลากรที่ดีขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันและอาชีพมากขึ้น (Kalisch, Lee, & Rochman, 2010)

**สมมติฐานที่ 2** ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก ความไว้วางใจที่พนักงานให้องค์กร และผู้บริหาร หรือหัวหน้ามีให้พนักงานนั้น แสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันทางหนึ่ง เมื่อพนักงานได้ให้ความไว้วางใจในองค์กร พนักงานจะแสดง ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพส่งผลให้องค์กรสามารถทำตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ แต่ทั้งนี้ องค์กร หรือหัวหน้ากลับต้องให้ความไว้วางใจในตัวพนักงานด้วยเช่นกัน หากหัวหน้าไม่ไว้วางใจในตัว พนักงาน พนักงานจะเกิดความรู้สึกอึดอัด และถูกจับผิดตลอดเวลาทำให้ความกล้าในการแสดงศักยภาพ ลดน้อยลงส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการ แสดงความรับผิดชอบสังคมที่มีต่อความเชื่อใจในองค์กรของพนักงานคาสิโน ความพึงพอใจในการทำงาน และการมุ่งมั่นในลูกค้า การตรวจสอบเชิงประจักษ์ของกลยุทธ์การพนันที่รับผิดชอบ ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า 1) พนักงานคาสิโนในประเทศเกาหลีใต้ที่องค์กรมีระเบียบบังคับให้รับผิดชอบต่อเกมสการพนัน จะมี ทิศทางเชิงลบต่อ ความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง 2) พนักงาน คาสิโนในประเทศเกาหลีใต้ที่องค์กรไม่มีระเบียบบังคับให้รับผิดชอบต่อเกมสการพนันจะมีทิศทางเชิงบวกต่อ ความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น (Lee, Song, Lee, Lee, & Bernhard, 2013) รวมถึง บทความเรื่อง อิทธิพลของความไว้วางใจในองค์กรต่อความพึงพอใจในการ ทำงานและความมุ่งมั่นขององค์กร พบว่า การวิเคราะห์ถดถอยได้แสดงให้เห็นว่าการไว้วางใจในองค์กรมี อิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงานและความมุ่งมั่นขององค์กรในหมู่ผู้บริหารระดับกลางของ ธนาคารในภาครัฐและเอกชน (Siddiqi & Kharshiiing, 2015)

**สมมติฐานที่ 3** อิสระในการทำงาน (Job Autonomy) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อิสระในการทำงานไม่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก ในการทำงานบางอย่างเป็น งานที่ยากสำหรับพนักงานระดับล่าง ดังนั้นที่ต้องใช้ความเป็นผู้นำของหัวหน้าเป็นหลัก หรือหัวหน้าลงมา ควบคุมอิสระในการทำงานในบางส่วนเพื่อให้งานของพนักงานมีประสิทธิภาพ รวมถึง การที่คนไทยถูก สอนมาตั้งแต่วัยเด็ก ให้รู้จักเคารพเชื่อฟังผู้หลักผู้ใหญ่ หรือมีตำแหน่งสูงกว่า บางครั้งทำให้เป็นดาบสองคม ในคำสอนทำให้ พนักงานระดับล่างรอคอยแต่คำสั่งจากหัวหน้า ไม่สามารถนึกคิดหรือมีอิสระใดๆ ในการ ทำงาน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ ชัดแย้งกับงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากความขัดแย้งทางครอบครัวที่มีต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระในงานกับความพึงพอใจในงาน ที่พบว่า การมีอิสระในงานมีผลต่อ ความพึงพอใจในงานขณะที่ความขัดแย้งในครอบครัวทำงานมีผลกระทบเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง อิสระในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน (Gözükara & Çolakoğlu, 2016)



**สมมติฐานที่ 4** การให้อำนาจในการตัดสินใจ (Employee Empowerment) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การให้อำนาจในการตัดสินใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ทั้งนี้เนื่องจาก มนุษย์มีความคิดเป็นของตัวเอง ดังนั้น เมื่อมีกรรมวิธีมากกว่า 1 ทาง เกิดขึ้น มนุษย์สามารถนึกคิด และสามารถไตร่ตรองได้ด้วยประสบการณ์ตัวเองก่อนเสมอที่จะฟังบุคคลอื่น รวมถึงการทำงาน เมื่อพนักงานได้รับคำสั่งจากหัวหน้า พนักงานสามารถวางแผนในความคิดของตัวเองจากประสบการณ์ที่สั่งสมมา ดังนั้น หากมีหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานขัดขวางกระบวนการของพนักงาน พนักงานจะเกิดความไม่พึงพอใจ อีกทั้งการได้รับการให้อำนาจในการตัดสินใจจากหัวหน้าจะส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกตนเองได้รับความไว้วางใจซึ่งสามารถส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การให้อำนาจในการตัดสินใจ และความพึงพอใจในการทำงาน: การศึกษาเชิงประจักษ์ในอุตสาหกรรมไอที พบว่า การให้อำนาจในการตัดสินใจ และมีอำนาจการเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Rana & Singh, 2016) รวมถึง ผลการวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน: การวิเคราะห์เชิงประจักษ์ของอุตสาหกรรมบริการของปากีสถาน พบว่า การให้อำนาจในการตัดสินใจมีผลกระทบในเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน (Akbar, Yousaf, Haq, & Hunjra, 2011)

**สมมติฐานที่ 5** การฝึกอบรมพนักงาน (Employee Training) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การฝึกอบรมพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก การฝึกอบรมพนักงานเป็นหนึ่งในกระบวนการที่เพิ่มความสามารถให้กับพนักงาน พนักงานที่ได้รับการส่งตัวไปฝึกอบรมจึงรู้สึกได้รับความไว้วางใจ หรือได้รับความสนใจจากหัวหน้า ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การตรวจสอบผลของการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงาน การทำงานเป็นทีม และการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่า การฝึกอบรมพนักงานมีผลดีอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Hanaysha & Tahir, 2016)

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า การให้อำนาจในการตัดสินใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ดังนั้น หัวหน้าควรให้ความสำคัญในตัวของพนักงาน ควรมีความไว้วางใจในการตัดสินใจของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมถึงให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วง

ปัจจัยรองอันดับสอง คือ การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้นำองค์กร หรือผู้บริหาร ควรมีการวางแผนผังโครงสร้างในบริษัทให้มีการทำงานเป็นทีมเกิดขึ้นให้ได้มากที่สุด รวมถึงให้หัวหน้า หรือทรัพยากรบุคคลคอยเป็นหูเป็นตาสำรวจพฤติกรรมภายในทีมว่าเป็นอย่างไร พนักงานมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกหรือลบ เมื่อเกิดเชิงลบ และส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัท ให้รีบดำเนินการแก้ไข

ปัจจัยรองอันดับสาม คือ ความไว้วางใจในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้บริหาร หรือหัวหน้าทีมควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน เพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน พร้อมทั้งมีข้อมูลที่สามารถตอบสนองพนักงานตามความต้องการ และปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม

ปัจจัยรองอันดับสี่ คือ การฝึกอบรมพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานที่พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวมถึงการฝึกอบรมที่จัดควรเกี่ยวข้องกับการทำงาน และเหมาะสมต่อพนักงาน พนักงานสามารถนำไปปฏิบัติได้หลังจากรับการฝึกอบรม

### 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์และสามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.5.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งศึกษาเฉพาะเพียงภาคเอกชนเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้วิจัยควรศึกษาหน่วยงานของภาคของรัฐหรือบริษัทสตาร์ทอัพเล็กๆ ที่เพิ่งก่อตั้งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อภาพรวมของแรงงานในประเทศไทยที่จะสามารถบรรจุพนักงานที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อเป็นผลประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานทุกระดับ

5.5.2 ผู้วิจัยควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่นๆ หลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม อาทิ ความมั่นคงในการทำงาน (Stability In Work) การบริหารอัตราค่าจ้าง (Hiring Rate Management) การบริหารคนเก่ง (Talent Management) หรือการบริหารความหลากหลาย (Diversity Management) และทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัลเป็นต้น ซึ่งมีผู้ศึกษาตัวแปรดังกล่าวในต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ต่อองค์กรต่างๆ ในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

5.5.3 ผู้วิจัยควรศึกษาเรื่องเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวเพื่อนบ้านที่ทำงานในประเทศไทย อันเนื่องมาจากแรงงานต่างด้าวเหล่านี้เข้ามาทำงานทดแทนแรงงานไทยในหลายธุรกิจ อันมาจากปัญหาขาดแคลนแรงงานในประเทศไทย จึงทำให้แรงงานในประเทศไทยมีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ อาทิ ลาว กัมพูชา เวียดนาม และพม่า เป็นต้น ดังนั้น หากมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแรงงานต่างด้าว จะทำให้มีผลการศึกษาที่ผู้ประกอบการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2560). สถิติจำนวนประชากรและบ้าน ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน. สืบค้นจาก [http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat\\_m.php](http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php)
- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). เอกสารประกอบหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 6 ฉบับปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จ็อบส์ ดีบี. (2560). โครงสร้างแรงงานไทย. สืบค้นจาก <https://www.brandbuffet.in.th/2017/06/jobsdb-shaping-the-future-of-hr/>
- จ็อบส์ ดีบี. (2560). จ็อบส์ ดีบี เผยคนไทยติดหนึ่งในชาติเอเชียที่มีความสุขในการทำงานและมองโลกในแง่ดี. สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/คนไทยมีความสุขกับงาน>
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ๆ ที่น่าสนใจ. ใน การนำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ 2555 (หน้า 11). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- นพวรรณ จุลกนิษฐ. (2560). เผย 10 สายงานที่มีเงินเดือนมากที่สุด. สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/สายเงินเดือนมากที่สุด>
- ประคัลภ์ ปณิตพลังกูร. (2555). การทำให้พนักงานเกิดความรักในงาน. สืบค้นจาก <https://prakal.wordpress.com/2012/01/30/การทำให้พนักงานเกิดควา-2/>
- ประคัลภ์ ปณิตพลังกูร. (2557). พนักงานคิดอย่างไรกับการฝึกอบรม. สืบค้นจาก <https://prakal.wordpress.com/2014/06/25/พนักงานคิดอย่างไรกับกา-3/>
- พิเชษฐ ฝูงเพิ่มตระกูล. (2554). ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- พนิดา แก่นสำโรง. (2558) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. สืบค้นจาก <http://www.acn.ac.th/articles/mod/forum/discuss.php?d=173>
- ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (2557). รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก [http://203.155.220.230/m.info/bma\\_k/knw5.html](http://203.155.220.230/m.info/bma_k/knw5.html).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เดือนเมษายน พ.ศ. 2560. สืบค้นจาก [https://www.m-society.go.th/article\\_attach/19622/20819.pdf](https://www.m-society.go.th/article_attach/19622/20819.pdf)
- Akbar, S. W., Yousaf, M., Haq, N. U., & Hunjra, A. I. (2011). Impact of employee empowerment on jobsatisfaction: An empirical analysis of Pakistani service industry. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(11), 680-685.
- Allison, P. D. (1999). *Multiple regression: A primer*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge.
- Becker, W., Bose, A., & Freeman, V. (2006). *An executive take on the top business trends: A McKinsey global survey*. Retrieved from <http://www.nxtbook.com/nxtbooks/bemagazine/vol3issue2/index.php?startid=60>
- Bhattacharya, R., Devinney, T. M., & Pillutla, M. M. (1998). A formal model of trust based on outcomes. *The Academy of Management Review*, 23(3), 459-472.
- Blegen, M. A. (1993). Nurses' job satisfaction: A meta-analysis of related variables. *Nursing Research*, 42(1), 36-41.
- Chiou, J. S., & Pan, L. Y. (2009). Antecedents of internet retailing loyalty: Differences between heavy versus light shoppers. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 327.
- Chung-Yan, G. A. (2010). The nonlinear effects of job complexity and autonomy on job satisfaction, turnover, and psychological well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 237-251.
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic Press.

- Craig, K.B. (2008). *Investigating teamwork competencies in the value chain of a selected wool brokerage logistics department*. Unpublished master's thesis, Nelson Mandela Metropolitan University.
- Dhurup, M., Surujlal, J., & Kabongo, D. M. (2016). Finding synergic relationships in teamwork, organizational commitment and job satisfaction: A case study of a construction organization in a developing country. *Procedia Economics and Finance*, 35(Supplement C), 485-492.
- Elnaga, A. A., & Imran, A. (2014). The impact of employee empowerment on job satisfaction theoretical study. *American Journal of Research Communication*, 2(1), 13-26.
- Elnaga, A., & Imran, A. (2013). The effect of training on employee performance. *European Journal of Business and Management*, 5(4), 137-147.
- Gözükara, İ., & Çolakoğlu, N. (2016). The mediating effect of work family conflict on the relationship between job autonomy and job satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229(Supplement C), 253-266.
- Greenberg, J., & Baron, R. A., (2003). *Behaviour in organizations* (8<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hafeez, U., & Akbar, W. (2015). Impact of training on employees' performance (Evidence from pharmaceutical companies in Karachi, Pakistan). *Business Management and Strategy*, 6(1), 49-64.
- Hanaysha, J., & Tahir, P. R. (2016). Examining the effects of employee empowerment, teamwork, and employee training on job satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219(Supplement C), 272-282.
- Hoegel, M., & Gemuende, H.G., (2001). Teamwork quality and the success of innovative projects: A theoretical concept and empirical evidence. *Organization Science*, 12(4), 435-449.
- Howell, D. C. (2010). *Statistical methods for psychology* (7<sup>th</sup> ed.). Cengage Learning, Belmont Wadsworth.

- Huxtable, N. (1994). *Small business total quality*. Netherlands: Springer.
- Jacquiline, F. N. (2014). Employee empowerment and job satisfaction. *Research Journal of Human Resource, 2*(2), 1-12.
- Kalisch, B. J., Lee, H., & Rochman, M. (2010). Nursing staff teamwork and job satisfaction. *Journal of Nursing Management, 18*(8), 938-947.
- Karasek, R. (1998). Demand/control model: A social, emotional, and psychosocial approach to stress risk and active behaviour development. *Encyclopedia of Occupational Health and Safety, 6*-14.
- Langfred, C. W., & Moye, N. A. (2004). Effects of task autonomy on performance: An extended model considering motivational. *Journal of Applied Psychology, 89*(6), 934-945.
- Lee, C. K., Song, H. J., Lee, H. M., Lee, S., & Bernhard, B. J. (2013). The impact of CSR on casino employees' organizational trust, job satisfaction, and customer orientation: An empirical examination of responsible gambling strategies. *International Journal of Hospitality Management, 33*(Supplement C), 406-415.
- Locke, E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
- Luca, J., & Tarricone, P. (2002). Successful teamwork: A case study. *The Higher Education Research and Development Society of Australia Journal, 25*, 640-646.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *The Academy of Management Review, 20*(3), 709-734.
- Meyerson, G., & Dewettinck, B. (2012). Effect of empowerment on employees' performance. *Advanced Research in Economic and Management Sciences, 2*, 40-46.
- Nunnally, C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Parker, S. K., Axtell, C. M., & Turner, N. (2001). Designing a safer workplace: Importance of job autonomy, communication quality, and supportive supervisors. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*, 211-228.

- Perry, R. W., & Mankin, L. D. (2007). Organizational trust trusts in the chief executive and work satisfaction. *Public Personnel Management, 36*(2), 165-179.
- Rana, S., & Singh, V. (2016). Employee empowerment and job satisfaction: An empirical study in IT industry. *IOSR Journal of Humanities And Social Science, 21*(10), 23-29.
- Ripley, R. E., & Ripley, M. J. (1992). Empowerment, the cornerstone of quality: Empowering management in innovative organizations in the 1990s. *Management Decision, 30*(4), 20-43.
- Rothmann, S., & Coetzer, E. (2002). The relationship between personality dimensions and job satisfaction. *Business Dynamics, 11*(1), 29-42.
- Saif, N. I., & Saleh, A. S. (2013). Psychological empowerment and job satisfaction in Jordanian hospitals. *International Journal of Humanities and Social Science, 3*(16), 250-257.
- Saragih, S. (2011). The effects of job autonomy on work outcomes: Self efficacy as an intervening variable. *International Research Journal of Business Studies, 4*(3), 203-215.
- Siddiqi, N., & Kharshiing, K. (2015). Influence of organizational trust on job satisfaction and organizational commitment. *Abhigyan, 33*, 53-64.
- Stamps, P. L., & Piedmonte, E. B. (1986). *Nurses and work satisfaction: An index for measurement*. (6<sup>th</sup> ed.). Ann Arbor, Mich: Health Administration Press Perspectives.
- Statt, D. (2004). *The Routledge dictionary of business management* (3<sup>rd</sup> ed.). Detroit: Routledge.
- Thompson, C. A., & Prottas, D. J. (2006). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology, 11*(1), 100-118.



Wadhwa, D. S., & Verghese, M. (2015). Impact of employee empowerment on job satisfaction and organizational commitment: An empirical investigation with special reference to selected cement industry in Chhattisgarh. *International Journal in Management and Social Science*, 3(3), 280-286.

Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9<sup>th</sup> ed.). Singapore: Cengage Learning.





## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการ  
การตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนใน  
กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจใน  
องค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึง  
พอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 การศึกษา  
เฉพาะบุคคล หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอ  
ความร่วมมือจากผู้ที่สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมด  
ของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 25 ปี

2) 25 – 30 ปี

3) 31 – 36 ปี

4) 37 – 42 ปี

5) 43 – 48 ปี

6) 49 – 54 ปี

6) 55 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การปฏิบัติงาน

- 1) ต่ำกว่า 1 ปี                       2) 1 – 2 ปี                       3) 3 – 4 ปี  
 4) 5 ปี ขึ้นไป

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท                       2) 15,000 – 25,000 บาท  
 3) 25,001 – 35,000 บาท                       4) 35,001 – 45,000 บาท  
 5) 45,001 - 55,000 บาท                       6) 55,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด  
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก  
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง  
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย  
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	↔			เห็นด้วย น้อยที่สุด
<b>การทำงานเป็นทีม (Teamwork: T)</b>					
1. พนักงานในบริษัทของท่านมีการช่วยเหลือกันในการทำงานเป็น ทีมจนงานสำเร็จ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานด้วยความเคารพซึ่ง กันและกัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. พนักงานภายในหน่วยของท่านมีการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันใน การทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		↔	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
6. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างขยัน ขันแข็งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational trust: OT)</b>					
7. บริษัทปฏิบัติต่อบุคลากรในองค์กรอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. บริษัทมีช่องทางหลากหลายในการสื่อสารและรับฟังความ ความคิดเห็นของบุคลากร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. บริษัทมีการให้ข้อมูลที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. บริษัทให้ความสำคัญกับการธรรมรงค์รักษาบุคลากรใน องค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11. บริษัทให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของบุคลากร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>อิสระในการทำงาน (Job Autonomy: JA)</b>					
12. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. ท่านสามารถวางแผนการทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้ลุล่วงตาม เวลาที่กำหนด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14. ท่านมักกำหนดวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางการ ปฏิบัติงานของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
15. ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหากท่านมี อิสระภาพในการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>การให้อำนาจในการตัดสินใจ (Employee Empowerment: EE)</b>					
16. ท่านมีอำนาจในตัดสินใจหรือปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้ความ รับผิดชอบของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17. ท่านมีความมั่นใจในความสามารถและทักษะในการ ปฏิบัติงานของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานใดใดเพื่อให้ งานสำเร็จลุล่วง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
19. ผู้บริหารของหน่วยงานมีความไว้วางใจในการตัดสินใจของท่านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
20. ท่านสามารถตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ ด้วยตนเอง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>การฝึกอบรมพนักงาน (Employee Training: ET)</b>					
21. หน่วยงานมีการจัดการอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะและความสามารถ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
23. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับสามารถนำไปปฏิบัติใช้ในการทำงานของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
25. ท่านคิดว่า ปริมาณการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนใน กรุงเทพมหานคร (Job Satisfaction: JS)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
26. ท่านรู้สึกพึงพอใจในหน้าที่การทำงานที่มีความมั่นคงของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
27. ท่านรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ขัดต่อมโนธรรมของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
28. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนใน กรุงเทพมหานคร (Job Satisfaction: JS)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		↔	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
29. ท่านรู้สึกพึงพอใจค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่าน ได้รับมอบหมาย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
30. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานนี้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
31. โดยภาพรวมแล้ว ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

**\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ \*\***



**ภาคผนวก ข**  
**ที่มาของคำถามในการวิจัย**

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
<b><u>การทำงานเป็นทีม</u></b>	<b><u>(Teamwork: T)</u></b>
1. พนักงานในบริษัทของท่านมีการช่วยเหลือกันในการทำงานเป็นทีมจนงานสำเร็จลุล่วง	1. The team members in my department help each other to get the work done.
2. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด	2. The members in my team feel very close to each other.
3. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน	3. The members of my team really respect each other.
4. พนักงานภายในหน่วยของท่านมีการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	4. The members of my team work together.
5. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงานจนสำเร็จลุล่วง	5. The members of my team encourage each other to succeed when performing the task.
6. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างขยันขันแข็งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	6. The members of my team work hard to get things done.
<b><u>ความไว้วางใจในองค์กร</u></b>	<b><u>(Organizational trust: OT)</u></b>
7. ในบริษัทปฏิบัติต่อท่านอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม	7. Our organization treats me fairly and properly.
8. ในบริษัทของท่านมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย	8. Our organization communicates openly and honestly.
9. ในบริษัทของท่านให้ข้อมูลทุกอย่างตามที่ท่านต้องการ	9. Our organization tells all that I want to know.

Hanaysha  
& Tahir  
(2016)

Lee, Song,  
Lee, Lee,  
& Bernhard  
(2016)



คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
10. ในบริษัทของท่านให้ความสำคัญและรักษาความสัมพันธ์กับท่านอย่างสม่ำเสมอ	10. Our organization maintains a long-term relationship with me.
11. ในบริษัทให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของท่าน	11. Our organization considers my advice valuable.
<b>อิสระในการทำงาน</b>	<b>(Job Autonomy: JA)</b>
12. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	12. I have the freedom to make decisions about my job.
13. ท่านต้องทำงานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของท่านให้สำเร็จลุล่วง	13. The job is done is essentially under my responsibility.
14. ท่านมักกำหนดวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของท่าน	14. I determine how the job is done in line with my own opinions.
<b>การให้อำนาจในการตัดสินใจ</b>	<b>(Employee Empowerment: EE)</b>
15. ท่านมีอำนาจในตัดสินใจหรือปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของท่าน	15. I feel competent to perform the tasks required for my position.
16. ท่านมีความมั่นใจในความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของท่าน	16. I am confident about my capabilities & skills to do my job.
17. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานใดใดเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	17. I have the authority to make necessary decisions to perform my job well.
18. ผู้บริหารของหน่วยงานมีความไว้วางใจในการตัดสินใจของท่านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน	18. My manager trusts me to make the appropriate decisions in my job.
19. ท่านสามารถตัดสินใจดำเนินงานต่างๆด้วยตนเอง	19. I have considerable opportunity for interdependence and freedom in how i do my job.

Gözükara &  
Çolakoğlu  
(2016)

Hanaysha  
& Tahir  
(2016)

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
<b>การฝึกอบรมพนักงาน</b>	<b>(Employee Training: ET)</b>
20. หน่วยงานมีการจัดการอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานที่พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ	20. My department provides learning/training opportunities to meet the changing needs of the workplace.
21. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะและความสามารถ	21. Training and development are encouraged and rewarded in my department.
22. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับสามารถนำไปปฏิบัติใช้ในการทำงานของท่าน	22. Overall, the on-the-job training i receive in applicable to my job.
23. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	23. Overall, the training i receive on the job meets my needs.
24. โดยภาพรวมแล้ว ท่านรู้สึกพอใจกับปริมาณการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับ	24. Overall, I am satisfied with the amount of training i receive on the job.
<b>ความพึงพอใจในการทำงาน</b>	<b>(Job Satisfaction: JS)</b>
25. ท่านรู้สึกพึงพอใจในหน้าที่การทำงานที่มีความมั่นคงของท่าน	25. The chance to be “somebody” in the community.
26. ท่านรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ขัดต่อมโนธรรมของท่าน	26. Being able to do things that don’t go against my conscience.
27. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน	27. The freedom to use my own judgment.
28. ท่านรู้สึกพึงพอใจค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย	28. My pay and the amount of work I do.
29. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานนี้	29. The chances for advancement on this job.

Hanaysha  
& Tahir  
(2016)

Gözükara &  
Çolakoğlu  
(2016)

---

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
30. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน	30. The working conditions.

---



ภาคผนวก ค  
การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC=	สรุปผล
	1	2	3	$\frac{\sum R}{N}$	
<b>การทำงานเป็นทีม</b>					
1. พนักงานในบริษัทของท่านมีการช่วยเหลือกันในการ การทำงานเป็นทีมจนงานสำเร็จลุล่วง	1	1	1	1	ใช้ได้
2. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงาน ร่วมกันอย่างใกล้ชิด	1	1	1	1	ใช้ได้
3. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานด้วย ความเคารพซึ่งกันและกัน	1	1	1	1	ใช้ได้
4. พนักงานภายในหน่วยของท่านมีการทำงาน ร่วมกันเป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
5. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนซึ่ง กันและกันในการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
6. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงาน ร่วมกันอย่างขยันขันแข็งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ความไว้วางใจในองค์กร</b>					
7. บริษัทปฏิบัติต่อบุคลากรในองค์กรอย่างเท่าเทียม และเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
8. บริษัทมีช่องทางหลากหลายในการสื่อสารและรับ ฟังความคิดเห็นของบุคลากร	1	1	1	1	ใช้ได้
9. บริษัทมีการให้ข้อมูลที่สามารถตอบสนองความ ต้องการของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
10. บริษัทให้ความสำคัญกับการธรรมรงค์รักษา บุคลากรในองค์กร	1	1	1	1	ใช้ได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC= $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
11. บริษัทให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของ บุคลากร	1	1	1	1	ใช้ได้
<b><u>อิสระในการทำงาน</u></b>					
12. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่าน ได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	ใช้ได้
13. ท่านสามารถวางแผนการทำงานที่ท่าน รับผิดชอบให้ลุล่วงตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	1	ใช้ได้
14. ท่านมักกำหนดวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับ แนวทางการปฏิบัติงานของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
15. ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหาก ท่านมีอิสระภาพในการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
<b><u>การให้อำนาจในการตัดสินใจ</u></b>					
16. ท่านมีอำนาจในตัดสินใจหรือปฏิบัติงานที่อยู่ ภายใต้ความรับผิดชอบของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
17. ท่านมีความมั่นใจในความสามารถและทักษะใน การปฏิบัติงานของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
18. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงาน ใดใดเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	1	1	1	1	ใช้ได้
19. ผู้บริหารของหน่วยงานมีความไว้วางใจในการ ตัดสินใจของท่านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของหน่วยงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
20. ท่านสามารถตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ ด้วย ตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC= $\frac{\Sigma R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3	N	
<b>การฝึกอบรมพนักงาน</b>					
21. หน่วยงานมีการจัดการอบรมเพื่อให้พนักงานมี ทักษะในการปฏิบัติงานที่พร้อมรับกับการ เปลี่ยนแปลงต่างๆ	1	1	1	1	ใช้ได้
22. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงาน ได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะและ ความสามารถ	1	1	1	1	ใช้ได้
23. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับสามารถ นำไปปฏิบัติใช้ในการทำงานของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
24. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับตรงกับ ความต้องการของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
25. ท่านคิดว่า ปริมาณการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ความพึงพอใจในการทำงาน</b>					
26. ท่านรู้สึกพึงพอใจในหน้าที่การทำงานที่มีความ มั่นคงของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
27. ท่านรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ขัดต่อ มโนธรรมของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
28. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการมีอิสระในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
29. ท่านรู้สึกพึงพอใจค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับ หน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	ใช้ได้
30. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงานนี้	1	1	1	1	ใช้ได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC=	สรุปผล
	1	2	3	$\frac{\Sigma R}{N}$	
31. โดยภาพรวมแล้ว ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพ การทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้





### แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาประกอบด้วย 6 ส่วน

1. แบบประเมินด้านการทำงานเป็นทีม ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. แบบประเมินด้านความไว้วางใจในองค์กร ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. แบบประเมินด้านอิสระในการทำงาน ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
4. แบบประเมินด้านการให้อำนาจในการตัดสินใจ ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
5. แบบประเมินด้านการฝึกอบรมพนักงาน ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
6. แบบประเมินด้านความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

#### วิธีการและขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณาดัชนีที่ใช้แสดง ค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index-- IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับคือ

ให้คะแนน +1 ถ้า**แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 ถ้า**ไม่แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 ถ้า**แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**ไม่สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด



ส่วนที่ 1 การทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

1.1 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง พนักงานต้องทำงานร่วมกับพนักงานอื่นๆ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสิ้น

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. พนักงานในบริษัทของท่านมีการช่วยเหลือกันในการทำงานเป็นทีมจนงานสำเร็จ	✓		
2. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด	✓		
3. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน	✓		
4. พนักงานภายในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	✓		
5. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงาน	✓		
6. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างขยันขันแข็งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	✓		

ส่วนที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

2.1 ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust) หมายถึง พนักงานได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยการปฏิบัติงานของพนักงานจะไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของหัวหน้า ซึ่งในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
7. บริษัทปฏิบัติต่อบุคลากรในองค์กรอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม	✓		
8. บริษัทมีช่องทางหลากหลายในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร	✓		
9. บริษัทมีการให้ข้อมูลที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน	✓		
10. บริษัทให้ความสำคัญกับการธรรมาภิบาลบุคลากรในองค์กร	✓		
11. บริษัทให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของบุคลากร	✓		

ส่วนที่ 3 อิสระในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

3.1 อิสระในการทำงาน (Job Autonomy) หมายถึง พนักงานได้รับอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ใช้ปฏิบัติตามคำสั่ง ถูกควบคุมจากหัวหน้า หรือในการปฏิบัติงานต้องร้องขอความอนุมัติตลอดเพียงอย่างเดียว

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
12. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	✓		
13. ท่านสามารถวางแผนการทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้ลุล่วงตามเวลาที่กำหนด	✓		
14. ท่านมักกำหนดวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของท่าน	✓		
15. ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหากท่านมีอิสระภาพในการทำงาน	✓		

ส่วนที่ 4 การให้อำนาจในการตัดสินใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

4.1 การให้อำนาจในการตัดสินใจ (Employee Empowerment) หมายถึง อำนาจของพนักงานที่ได้รับจากหัวหน้าเพื่อสามารถตัดสินใจได้อย่างอิสระในระหว่างปฏิบัติหน้าที่

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
16. ท่านมีอำนาจในตัดสินใจหรือปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของท่าน	✓		
17. ท่านมีความมั่นใจในความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของท่าน	✓		
18. ท่านมีการให้อำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานใดใดเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	✓		
19. ผู้บริหารของหน่วยงานมีความไว้วางใจในการตัดสินใจของท่านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓		
20. ท่านสามารถตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ ด้วยตนเอง	✓		

ส่วนที่ 5 การฝึกอบรมพนักงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

5.1 การฝึกอบรมพนักงาน (Employee Training) หมายถึง เครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มความรู้ หรือทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
21. หน่วยงานมีการจัดการอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานที่พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ	✓		
22. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะและความสามารถ	✓		
23. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับสามารถนำไปปฏิบัติใช้ในการทำงานของท่าน	✓		
24. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	✓		
25. ท่านคิดว่า ปริมาณการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	✓		

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

6.1 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานมีต่องานที่ปฏิบัติซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
26. ท่านรู้สึกพึงพอใจในหน้าที่การทำงานที่มีความมั่นคงของท่าน	✓		
27. ท่านรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ขัดต่อมโนธรรมของท่าน	✓		
28. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน	✓		
29. ท่านรู้สึกพึงพอใจคำตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย	✓		
30. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานนี้	✓		
31. โดยภาพรวมแล้ว ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน	✓		

ผู้ทรงคุณวุฒิ  
ช.ร.ก.ท.ค.      อ.วิทย์ รณกุล  
-----  
( ช.ร.ก.ท.ค.      อ.วิทย์ รณกุล )

ตำแหน่ง:         6644/ก.ย.๐๐



### แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาประกอบด้วย 6 ส่วน

1. แบบประเมินด้านการทำงานเป็นทีม ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. แบบประเมินด้านความไว้วางใจในองค์กร ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. แบบประเมินด้านอิสระในการทำงาน ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
4. แบบประเมินด้านการให้อำนาจในการตัดสินใจ ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
5. แบบประเมินด้านการฝึกอบรมพนักงาน ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
6. แบบประเมินด้านความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

#### วิธีการและขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณาดัชนีที่ใช้แสดง ค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index-- IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับคือ

ให้คะแนน +1 ถ้า**แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 ถ้า**ไม่แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 ถ้า**แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**ไม่สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ส่วนที่ 1 การทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

1.1 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง พนักงานต้องทำงานร่วมกับพนักงานอื่นๆ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสิ้น  
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. พนักงานในบริษัทของท่านมีการช่วยเหลือกันในการทำงานเป็นทีมจนงานสำเร็จ	✓		
2. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด	✓		
3. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน	✓		
4. พนักงานภายในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	✓		
5. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงาน	✓		
6. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างขยันขันแข็งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	✓		

ส่วนที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

2.1 ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust) หมายถึง พนักงานได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และการสนับสนุนจากองค์กร โดยการปฏิบัติงานของพนักงานจะไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของหัวหน้า  
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
7. บริษัทปฏิบัติต่อบุคลากรในองค์กรอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม	✓		
8. บริษัทมีช่องทางหลากหลายในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร	✓		
9. บริษัทมีการให้ข้อมูลที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน	✓		
10. บริษัทให้ความสำคัญกับการธรรมรงค์รักษาบุคลากรในองค์กร	✓		
11. บริษัทให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของบุคลากร	✓		

ส่วนที่ 3 อิสระในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

3.1 อิสระในการทำงาน (Job Autonomy) หมายถึง พนักงานได้รับอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ใช่ปฏิบัติตามคำสั่ง ถูกควบคุมจากหัวหน้า หรือในการปฏิบัติงานต้องร้องขอความอนุมัติตลอดเพียงอย่างเดียว

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
12. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	✓		
13. ท่านสามารถวางแผนการทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้ลุล่วงตามเวลาที่กำหนด	✓		
14. ท่านมักกำหนดวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของท่าน	✓		
15. ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหากท่านมีอิสระภาพในการทำงาน	✓		

ส่วนที่ 4 การให้อำนาจในการตัดสินใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

4.1 การให้อำนาจในการตัดสินใจ (Employee Empowerment) หมายถึง อำนาจของพนักงานที่ได้รับจากหัวหน้าเพื่อสามารถตัดสินใจได้อย่างอิสระในระหว่างปฏิบัติหน้าที่

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
16. ท่านมีอำนาจในตัดสินใจหรือปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของท่าน	✓		
17. ท่านมีความมั่นใจในความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของท่าน	✓		
18. ท่านมีการให้อำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานใดใดเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	✓		
19. ผู้บริหารของหน่วยงานมีความไว้วางใจในการตัดสินใจของท่านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓		
20. ท่านสามารถตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ ด้วยตนเอง	✓		

ส่วนที่ 5 การฝึกอบรมพนักงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

5.1 การฝึกอบรมพนักงาน (Employee Training) หมายถึง เครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มความรู้ หรือทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน  
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
21. หน่วยงานมีการจัดการอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานที่พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ	✓		
22. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะและความสามารถ	✓		
23. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับสามารถนำไปปฏิบัติใช้ในการทำงานของท่าน	✓		
24. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	✓		
25. ท่านคิดว่า ปริมาณการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	✓		

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

6.1 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานมีต่องานที่ปฏิบัติซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
26. ท่านรู้สึกพึงพอใจในหน้าที่การทำงานที่มีความมั่นคงของท่าน	✓		
27. ท่านรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ขัดต่อมโนธรรมของท่าน	✓		
28. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน	✓		
29. ท่านรู้สึกพึงพอใจค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย	✓		
30. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานนี้	✓		
31. โดยภาพรวมแล้ว ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน	✓		



ผู้ทรงคุณวุฒิ

พร

( นส. พรทิพย์ อิ่มบุญสุข )

ตำแหน่ง: พนักงานฝ่ายบุคคล



### แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เรื่อง การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาประกอบด้วย 6 ส่วน

1. แบบประเมินด้านการทำงานเป็นทีม ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. แบบประเมินด้านความไว้วางใจในองค์กร ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. แบบประเมินด้านอิสระในการทำงาน ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
4. แบบประเมินด้านการให้อำนาจในการตัดสินใจ ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
5. แบบประเมินด้านการฝึกอบรมพนักงาน ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
6. แบบประเมินด้านความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

#### วิธีการและขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณาดัชนีที่ใช้แสดง ค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index-- IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับคือ

ให้คะแนน +1 ถ้า**แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 ถ้า**ไม่แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 ถ้า**แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**ไม่สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ส่วนที่ 1 การทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

1.1 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง พนักงานต้องทำงานร่วมกับพนักงานอื่นๆ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสิ้น  
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. พนักงานในบริษัทของท่านมีการช่วยเหลือกันในการทำงานเป็นทีมจนงานสำเร็จ	/		
2. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด	/		
3. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน	/		
4. พนักงานภายในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	/		
5. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงาน	/		
6. พนักงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างขยันขันแข็งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	/		

ส่วนที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

2.1 ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust) หมายถึง พนักงานได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และการสนับสนุนจากองค์กร โดยการปฏิบัติงานของพนักงานจะไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของหัวหน้า  
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
7. บริษัทปฏิบัติต่อบุคลากรในองค์กรอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม	/		
8. บริษัทมีช่องทางหลากหลายในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร	/		
9. บริษัทมีการให้ข้อมูลที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่าน	/		
10. บริษัทให้ความสำคัญกับการธรรมรงค์รักษาบุคลากรในองค์กร	/		
11. บริษัทให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของบุคลากร	/		

ส่วนที่ 3 อิสระในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

3.1 อิสระในการทำงาน (Job Autonomy) หมายถึง พนักงานได้รับอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ใช่ปฏิบัติตามคำสั่ง ถูกควบคุมจากหัวหน้า หรือในการปฏิบัติงานต้องร้องขอความอนุมัติตลอดเพียงอย่างเดียว

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
12. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	/		
13. ท่านสามารถวางแผนการทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้ลุล่วงตามเวลาที่กำหนด	/		
14. ท่านมักกำหนดวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของท่าน	/		
15. ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหากท่านมีอิสระภาพในการทำงาน	/		

ส่วนที่ 4 การให้อำนาจในการตัดสินใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

4.1 การให้อำนาจในการตัดสินใจ (Employee Empowerment) หมายถึง อำนาจของพนักงานที่ได้รับจากหัวหน้าเพื่อสามารถตัดสินใจได้อย่างอิสระในระหว่างปฏิบัติหน้าที่

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
16. ท่านมีอำนาจในตัดสินใจหรือปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของท่าน	/		
17. ท่านมีความมั่นใจในความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของท่าน	/		
18. ท่านมีการให้อำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานใดใดเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	/		
19. ผู้บริหารของหน่วยงานมีความไว้วางใจในการตัดสินใจของท่านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน	/		
20. ท่านสามารถตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ ด้วยตนเอง	/		

ส่วนที่ 5 การฝึกอบรมพนักงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

5.1 การฝึกอบรมพนักงาน (Employee Training) หมายถึง เครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มความรู้ หรือทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน  
ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
21. หน่วยงานมีการจัดการอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ	/		
22. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะและความสามารถ	/		
23. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับสามารถนำไปปฏิบัติใช้ในการทำงานของท่าน	/		
24. โดยภาพรวมการฝึกอบรมที่ท่านได้รับตรงกับความต้องการของท่าน	/		
25. ท่านคิดว่า ปริมาณการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	/		

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชน

6.1 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานมีต่องานที่ปฏิบัติซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
26. ท่านรู้สึกพึงพอใจในหน้าที่การทำงานที่มีความมั่นคงของท่าน	/		
27. ท่านรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ขัดต่อมโนธรรมของท่าน	/		
28. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน	/		
29. ท่านรู้สึกพึงพอใจคำตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย	/		
30. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานนี้	/		
31. โดยภาพรวมแล้ว ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน	/		

ผู้ทรงคุณวุฒิ



(น.ส. ทานตะวัน ศรีสวัสดิ์)

ตำแหน่ง: กตทลง หัวหน้าแผนก ๗

ภาคผนวก ง

จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย





**BANGKOK  
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตกล้วยน้ำไท)  
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110  
โทรศัพท์ 0 2350 3500  
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)  
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง  
จังหวัดปทุมธานี 12120  
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บช.0577/2560

27 กันยายน 2560

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน คุณธีรภัทร์ ศรีธธาสมบูรณ์  
เจ้าหน้าที่ แผนกบุคคล  
โรงพยาบาลบางปะกอก 1

เนื่องด้วย นายชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์รวิ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง “การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อีสาระในการทำงาน อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นรายวิชาการค้นคว้าอิสระของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. 0-2350-3608-9  
โทรสาร 0-2350-3668





**BANGKOK  
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตกล้วยน้ำไท)  
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110  
โทรศัพท์ 0 2350 3500  
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)  
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง  
จังหวัดปทุมธานี 12120  
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บช.0576/2560

27 กันยายน 2560

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน คุณพรทิพย์ เอี่ยมบุญสุข  
พนักงานฝ่ายบุคคล  
บริษัท ซูบีวัน อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล จำกัด

เนื่องด้วย นายชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์รวี นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง “การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นรายวิชาการค้นคว้าอิสระของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. 0-2350-3608-9  
โทรสาร 0-2350-3668

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์รวี	
Name & Last Name	Mr. Chainarin Chaiwatrawee	
วัน เดือน ปีเกิด	20 ตุลาคม 2536	
Date of Birth	October 20, 1993	
สถานที่ติดต่อ	91/547 หมู่ 3 ตำบลไทรมา อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี 11000	
Address	91/547 Saima, Mueang, Nonthaburi 11000	
อีเมล	chainarin.chai@bumail.net	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2558	ปริญญาตรี นิเทศศาสตร์ สาขาวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
	พ.ศ.2554	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเซนต์ฟรังซิสเซเวียร์ เมืองทองธานี
Education	2015	Bachelor of Communication Arts in Broad Casting, School of Communication Arts
Background		Bangkok University
	2011	High School from ST. Francis Xavire School

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 23 เดือน มกราคม พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) รยณภัทร์ ไชยวัฒน์ อยู่บ้านเลขที่ 91/547  
ซอย 9/3 ถนน รัตนโกสินทร์ ตำบล/แขวง ไทรม้า  
อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด นนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7590203688  
ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก  
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ  
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย  
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/  
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การทวงเงินเป็นต้น ตามใช้วงเงินในองค์กร อธิปไตยของหน่วยงาน การใช้เงินในองค์กร  
ตัดสินใจ และแกมฝึกอบรมพนักงาน ที่ส่งมอบต่อ ตามหนังสือ ในกรณีที่งานของพนักงาน เดชาน ในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้ สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่สร้างขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( ชัยวัฒน์ ชัยวรรณ )

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลัย)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร