ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย

ทิพวารินท์ กลิ่นโชยสุคนธ์

การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2552

©2552
ทิพวารินท์ กลิ่นโชยสุคนธ์
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย

ผู้วิจัย นางสาวทิพวารินท์ กลิ่นโชยสุคนธ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)

ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย .....
(ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ .....
(รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์)

.....
(ดร.สุดารัตน์ ดิษยวรรธนะ จันทราวัฒนากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่ 17 เดือน มกราคม พ.ศ. 2552

ทิพวารินท์ กลิ่นโชยสุคนธ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2552, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย (104 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาตราจารย์ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ศึกษาพฤติกรรมของพนักงาน ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน และศึกษาความแตกต่างระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในปัจจัยด้านต่างๆ ของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานของบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จำนวน 200 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ที่ได้รับ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้Chi-square สถิติ t – Test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – Way Analysis of Variance (One – Way ANOVA)

ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป และเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท และเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงาน โดยส่วนใหญ่แล้ว ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กรเป็นบางครั้ง มาทำงานสายโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน ลาพักร้อนและลากิจโดยเฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อปี วันศุกร์เป็นวันที่ความสุขในการทำงาน และมีความเป็นตัวของตัวเองสูง

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร อีก 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูล เอกสารเป็นระบบ สะดวกและง่ายต่อการค้นคว้า

การทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ไม่มีต่อพฤติกรรมทุกด้าน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นยังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ใน

ทุกๆด้านไม่ต่างกัน เนื่องจากค่านัยสำคัญที่ได้ มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ เป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความกรุณาสละเวลาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลเรื่องนี้ โดยได้ให้คำแนะนำประเด็นต่างๆ ในการศึกษาและชี้แนวทางแก้ปัญหา การค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา รวมทั้งการแก้ไขงานให้สมบูรณ์เป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ต้องขอขอบพระคุณ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย และรองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นกรรมการที่ปรึกษา รวมทั้งให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยเฉพาะบุคคลให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อย ขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านจากบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ขอขอบคุณแรงสนับสนุนและกำลังใจที่ได้รับจากครอบครัว ตลอดจนเพื่อนๆ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้

สุดท้ายนี้ หากงานวิจัยฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาภายในองค์กร หรือมีประโยชน์ต่อผู้สนใจเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิผลมากขึ้น จะนับเป็นความปิติอย่างยิ่งที่ได้ทำงานวิจัยฉบับนี้ขึ้น และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ทิพวารินท์ กลิ่นโชยสุคนธ์

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อ		ก
กิตติกรรมประกาศ		ข
สารบัญตาราง		ซ
สารบัญภาพ		ฎ
บทที่ 1	บทนำ	
	ความเป็นมาของปัญหาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	ขอบเขตการวิจัย	2
	กรอบแนวคิด	3
	สมมติฐานการวิจัย	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม	8
	แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์	11
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	19
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน	26
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	31
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
	การทดสอบเครื่องมือ	33
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	33
	กรอบแนวคิด	35
บทที่ 4	การวิเคราะห์ผลการวิจัย	38
	ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	44
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	51
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	89
สรุปผลการศึกษา	89
อภิปรายผลการศึกษาวิจัย	91
ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย	92
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	93
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจ ทั้ง 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก และทฤษฎีของแมคเคลแลนด์	23
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ	38
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ	39
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ	40
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา	41
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	42
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	43
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน ด้านระบบงาน	44
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน ด้านการติดต่อสื่อสาร	45
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับ วามพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	46
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	48
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน	49
ตารางที่ 4.12	การทดสอบ เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านระบบงาน	51
ตารางที่ 4.13	การทดสอบ เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านการติดต่อสื่อสาร	51
ตารางที่ 4.14	การทดสอบ เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน	52

ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.15	การทดสอบ เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	53
ตารางที่ 4.16	การทดสอบ เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน	53
ตารางที่ 4.17	การทดสอบ เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม	54
ตารางที่ 4.18	การทดสอบ อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน	55
ตารางที่ 4.19	การทดสอบ อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร	55
ตารางที่ 4.20	การทดสอบ อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	56
ตารางที่ 4.21	การทดสอบ อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	57
ตารางที่ 4.22	การทดสอบ อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน	58
ตารางที่ 4.23	การทดสอบ อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม	58
ตารางที่ 4.24	การทดสอบ สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน	59
ตารางที่ 4.25	การทดสอบ สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร	60
ตารางที่ 4.26	การทดสอบ สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	60
ตารางที่ 4.27	การทดสอบ สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.28	การทดสอบ สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน	62
ตารางที่ 4.29	การทดสอบ สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม	62
ตารางที่ 4.30	การทดสอบ การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน	63
ตารางที่ 4.31	การทดสอบ การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร	64
ตารางที่ 4.32	การทดสอบ การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	64
ตารางที่ 4.33	การทดสอบ การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	65
ตารางที่ 4.34	การทดสอบ การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน	66
ตารางที่ 4.35	การทดสอบ การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม	66
ตารางที่ 4.36	การทดสอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน	67
ตารางที่ 4.37	การทดสอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร	68
ตารางที่ 4.38	การทดสอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	68
ตารางที่ 4.39	การทดสอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	69
ตารางที่ 4.40	การทดสอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.41	การทดสอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม	70
ตารางที่ 4.42	การทดสอบ เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน	71
ตารางที่ 4.43	การทดสอบ เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร	72
ตารางที่ 4.44	การทดสอบ เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	73
ตารางที่ 4.45	การทดสอบ เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	74
ตารางที่ 4.46	การทดสอบ เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน	75
ตารางที่ 4.47	การทดสอบ เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม	76

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิด	3
ภาพที่ 1.2	ผังโครงสร้างองค์กรของบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย	7
ภาพที่ 2.1	รูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ	9
ภาพที่ 2.2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจในงาน (Job Satisfaction)	14
ภาพที่ 2.3	ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์	22
ภาพที่ 3.1	กรอบแนวคิด	36

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เป็นที่ทราบกันแล้วว่าคนนั้นเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด และมีประโยชน์มีคุณค่าต่อสังคมมากที่สุดประการหนึ่ง นอกจากนั้นแล้วคนจะเป็นที่มาของความมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพสูงสุดของงาน ทั้งนี้เพราะคนเป็นผู้มีสติปัญญา มีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะสามารถพัฒนางานให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้

องค์กรจะพัฒนาและเจริญเติบโตไปได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก็ขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคลากรในองค์กร ถ้าเมื่อไหร่บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม เช่น ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีความต้องการหรือสนใจที่จะเรียนรู้ต่อสิ่งใหม่ๆ มีความเฉื่อยชา ไม่กระฉับกระเฉง ทำงานด้อยคุณภาพ การเข้ามาทำงานสาย การลาหยุดงานบ่อยฯลฯ และปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจในการทำงานและทัศนคติเป็นไปในทางลบ ผู้บริหารองค์กรจะต้องวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาและทำการปรับปรุงแก้ไข โดยผู้บริหารจะต้องโน้มน้าวใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ทำงานด้วยความสุข ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดในสังคม นอกจากนั้นแล้วในปัจจุบันด้วยสภาวะเศรษฐกิจและการเมืองที่ไม่มั่นคง ทำให้หลายองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้สามารถดำเนินกิจการได้ เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรการลดขนาดองค์กรให้มีขนาดเล็กลง มีการลดพนักงานลง การบอกเลิกจ้าง มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนบุคคล มีการลดเงินเดือน มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานมากขึ้น มีการกำหนดวิธีการประเมินผลงานที่ยากขึ้น

บรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย หรือ บสท. จัดตั้งขึ้นตามพระราชกำหนดบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย พ.ศ. 2544 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 มิถุนายน 2544 เพื่อเป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ (NPL) ของสถาบันการเงินของรัฐและเอกชนให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และให้ลูกหนี้อยู่ในฐานะที่สามารถชำระหนี้ที่คงค้างได้ และสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างเสถียรภาพให้ระบบสถาบันการเงินและเศรษฐกิจโดยรวม ซึ่งในการทำงานนั้นต้องอาศัยความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ในระบบสถาบันการเงิน และความชำนาญการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ร่วมถึงการบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่รัฐบาลได้วางไว้ โดยมีกำหนดระยะเวลา 10 ปี ในการแก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิด

รายได้ดังกล่าวออกจากระบบสถาบันการเงินให้ได้มากที่สุด ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงระบบการบริหาร กระบวนการทำงาน และการพัฒนาบุคคลกรให้มีความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลง โดยที่ผ่านมาองค์กรมีการเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรอยู่เสมอ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรเป็นหน่วยงานเฉพาะกิจ มีระยะเวลาการดำเนินงานที่มีการกำหนดที่แน่นอน ดังนั้นทุกครั้งองค์กรจะต้องมีการยุบหรือปรับเปลี่ยนฝ่ายงาน เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในสถานภาพขององค์กรและปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงาน อาจก่อให้เกิดการขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเกิดปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ตามมาได้ เช่น การขาดงาน ไม่มีความผูกพันกับองค์กร ทำงานได้ไม่ดี เกิดความเหนื่อยหน่ายหมดพลังปฏิบัติงานและให้ความสนใจเฉพาะงานในหน้าที่ของตนเอง ไม่ค่อยให้ความสนใจกับงานนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบเท่าที่ควร รวมตลอดถึงการลาออกจากงานเมื่อมีโอกาสเหมาะสม เป็นต้น เกิดผลเสียหายโดยตรงแก่องค์กร

ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการที่จะจูงใจให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจและทุ่มเท เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงาน” ในด้านระบบงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อใช้ประกอบเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นข้อเสนอแนะ และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรม
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการวิจัยจากพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จำนวนทั้งสิ้น 200 คน และศึกษาในช่วงเวลาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2551 ถึง ธันวาคม 2551

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการทำงาน ของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย งานวิจัยนี้มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- ประสบการณ์ในการทำงาน
- เงินเดือน

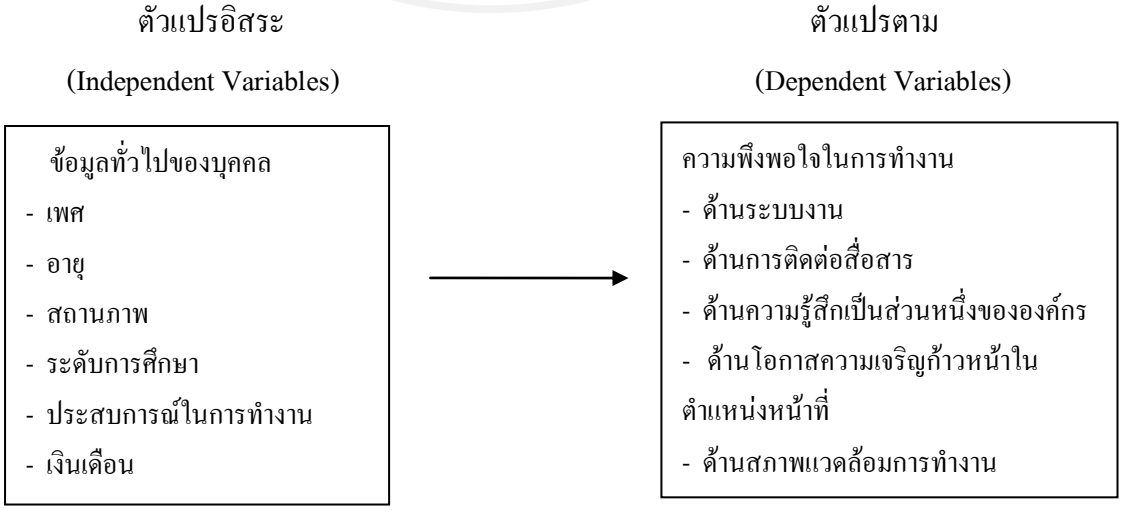
3.5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่ต่อการทำงาน

- ด้านระบบงาน
- ด้านการติดต่อสื่อสาร
- ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน
- ด้านพฤติกรรมในการทำงาน

ซึ่งสามารถแสดงภาพได้ดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด



สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ตั้งสมมติฐานการทดสอบไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ โดยการได้บรรลุหรือการตอบสนองในความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนาของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความชอบ ความสนใจ มีทัศนคติที่ดีต่อสถานการณ์ หรือสิ่งใดๆ และเห็นว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์และมีคุณค่า

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาสูงสุดของประชาชน ณ เวลาปัจจุบัน

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือกิริยาอาการที่แสดงออกของบุคคล ทั้งนี้ รวมถึงการงดเว้นการกระทำด้วย ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการภายในอื่นๆ ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ เป็นต้น

ด้านระบบงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อความยากง่าย ความรู้สึกท้าทาย ให้อยากทำตลอดจนตนเองมีความรู้สึกว่าสามารถทำได้

ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อประสาน ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเดียวกันและบุคคลภายนอก รวมทั้งการรับรู้ข่าวสาร

ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีกับองค์กร มีความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร และมีความปรารถนาที่จะทำงานร่วมกับองค์กรจนเกษียณ

ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การได้รับการพิจารณาผลงานการเลื่อนตำแหน่งสูง และการมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรม สัมมนา

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัย

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานที่จะแสดงออกในรูปของการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย รวมถึงการกระทำที่ตอบสนองต่อนโยบายของบริษัท และเพื่อประโยชน์ของบริษัท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่มีต่อการทำงานและนำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข
3. พัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ อันจะเป็นผลดีกับพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยต่อไป
4. เพื่อนำไปพัฒนาเสริมทักษะพนักงานให้มีความรู้สึกที่ดีกับองค์กรและมีความสุขในการทำงาน สามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นตลอดเวลาเพื่อเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์กับประเทศต่อไป

บรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย

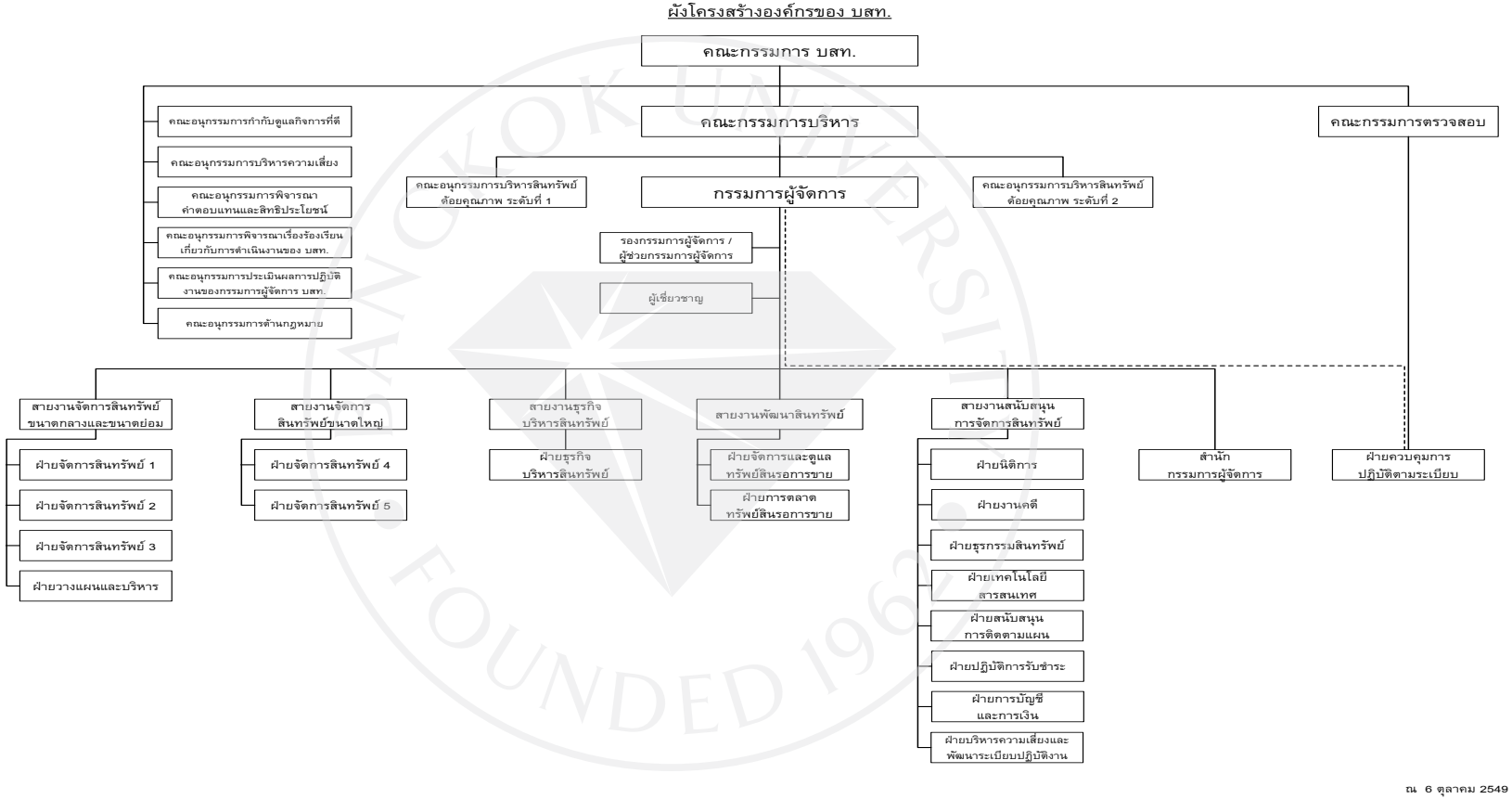
ประวัติองค์กร

บรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย หรือ บสท. (Thai Asset Management Corporation-TAMC) จัดตั้งขึ้นตามพระราชกำหนดบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย พ.ศ. 2544 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 มิถุนายน 2544 เพื่อเป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ (NPL) ของสถาบันการเงินของรัฐและเอกชนให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และให้ลูกหนี้อยู่ในฐานะที่สามารถชำระหนี้ที่คงค้างได้ และสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างเสถียรภาพให้ระบบสถาบันการเงินและเศรษฐกิจโดยรวม รวมถึงการบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่รัฐบาลได้วางไว้ โดยมีกำหนดระยะเวลา 10 ปี ในการแก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ดังกล่าวออกจากระบบสถาบันการเงินให้ได้มากที่สุด

นโยบายและกลยุทธ์ปี 2551

ในปี 2551 บสท. จะเน้นการดูแลและติดตามการจัดเก็บเงินตามแผนการชำระหนี้ และเร่งจำหน่ายทรัพย์สินที่ได้รับจากการปรับโครงสร้างหนี้ และการบังคับหลักประกันกลับคืนสู่ระบบเศรษฐกิจ รวมทั้งเร่งดำเนินการชำระหนี้คืนสถาบันผู้โอนและไถ่ถอนตั๋วสัญญาใช้เงินเพื่อลดภาระดอกเบี้ยจ่ายของ บสท. และลดภาระหนี้สาธารณะของประเทศ ในส่วนของการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร บสท. ได้จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากรทุกระดับให้ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ จรรยาบรรณ และแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ภาพที่ 1.2: ผังโครงสร้างองค์กรบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย



ที่มา: Thai Asset Management Corporation – TAMC (Copyright 2006). Thai Asset Management Corporation – TAMC. สืบค้นวันที่ 20 ธันวาคม 2551 จาก http://www.tamc.or.th.

บทที่ 2
แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย โดยผู้ศึกษาได้ค้นคว้า ทฤษฎี แนวความคิด วรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์
3. แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2540) ได้ให้ความหมายสรุปได้ว่า พฤติกรรม (behavior) หมายถึง การกระทำหรือกิริยาอาการที่แสดงออกของบุคคล (Action) ทั้งนี้รวมถึงการงดเว้นการกระทำด้วย (Inaction) เช่น ขาดงาน การเพิกเฉย ความหลงลืม เป็นต้น นอกจากนั้นการตัดสินใจที่รู้สึกได้ของบุคคล กลุ่ม องค์กร หรือการกระทำที่ซ่อนเร้น (Covert Behavior) และพฤติกรรมที่เปิดเผย (Overt Behavior) รวมทั้งกระบวนการภายในอื่นๆ เช่น ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ และยังรวมถึงการงดเว้นการกระทำหรือการไม่แสดงออกทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ

นฤมล มณีส่วางวงศ์ (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม (Behavior) คือ การกระทำของบุคคล

แนวการศึกษาพฤติกรรม

สาเหตุสำคัญของการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมมนุษย์ คือ เมื่อผู้บริหารต้องการความสำเร็จในการทำงานโดยอาศัยผู้อื่น จึงมีความจำเป็นต้องปรับใช้พฤติกรรมศาสตร์ ทั้งนี้ผู้บริหารต้องรู้ว่าจะกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานอย่างไร จะเป็นผู้นำอย่างไร และอาจกล่าวได้ว่านักบริหารต้องการข้อมูลสองชนิด ชนิดแรก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระบบใดระบบหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น ระบบข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล ค่าใช้จ่าย เป็นต้น ชนิดที่สอง คือ ทฤษฎีที่จะช่วยอธิบายว่า อะไรเกิดขึ้นถ้าตัวแปรตัวหนึ่งเปลี่ยนไป และต้องรู้ว่าตัวแปรต่างๆที่ต่างกันจะมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างไร

พฤติกรรมศาสตร์

พฤติกรรมศาสตร์จะทำให้องค์ความรู้เพิ่มขึ้นโดยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ ทำให้สามารถพัฒนาทฤษฎีที่ดีเกิดขึ้นได้และมีความแข็งแกร่ง ส่งผลให้นักบริหารเข้าใจ และควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ตามที่ประสงค์ได้ นอกจากนั้นแล้ว พฤติกรรมศาสตร์ยังมีความสัมพันธภาพกับอีก 3 ศาสตร์ด้วยกัน คือ

1. มนุษยวิทยา เป็นศาสตร์เกี่ยวกับมนุษย์ (Science of Man) และยังสามารถแบ่งออกเป็น 2 สาขา คือ ด้านมานุษยวิทยากายภาพ (Physical Anthropology) และมนุษยวิทยาวัฒนธรรม (Cultural Anthropology)

2. สังคมวิทยา เป็นศาสตร์ของสังคม (Science of Society) ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์มาก และช่วยให้นักบริหารเข้าใจเรื่องบทบาทของผู้นำและผู้ตาม รวมทั้งแบบแผนของอำนาจ (Power) อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่ใช้ในองค์กร

3. จิตวิทยา เป็นศาสตร์เกี่ยวกับพฤติกรรม (Science of Behavior) รวมทั้งพฤติกรรมของสัตว์ ซึ่งเป้าหมายของจิตวิทยา คือ พยายามทำความเข้าใจ ทำนาย และควบคุมความประพฤติกรรมมนุษย์

แนวความคิดเกี่ยวกับมนุษย์

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคล เกิดจากคุณสมบัติ และคุณลักษณะเฉพาะตัวไม่เหมือนใคร
2. คนเต็มคน เราไม่สามารถสั่งให้เขาเลิกคิดถึงบ้านในเวลาทำงานไม่ได้
3. พฤติกรรมมีสาเหตุ คนจะกระทำก็ต่อเมื่อเขามีความต้องการ
4. เกียรติภูมิของมนุษย์ (ศีลธรรม)ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าเขาสมควรได้รับการยอมรับนับถือ

พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเป็นผลจากบุคคลได้รับการกระตุ้น (Stimuli) อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายๆอย่าง เช่น เชื่อว่าขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมหรือ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล ดังนั้นจึงต้องมาสนใจเรียนรู้และการรับรู้ถึง สิ่งที่เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้นมาได้ มีสาเหตุ 2 ประการ

1. สิ่งจูงใจภายนอก (External Attention Factors) คือ มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้
    1.1 ความเข้มข้น
    1.2 ขนาด
    1.3 การตัดกัน
    1.4 การกระทำซ้ำๆกัน

1.5 การเคลื่อนไหว

1.6 ความแปลกและความคุ้นเคย

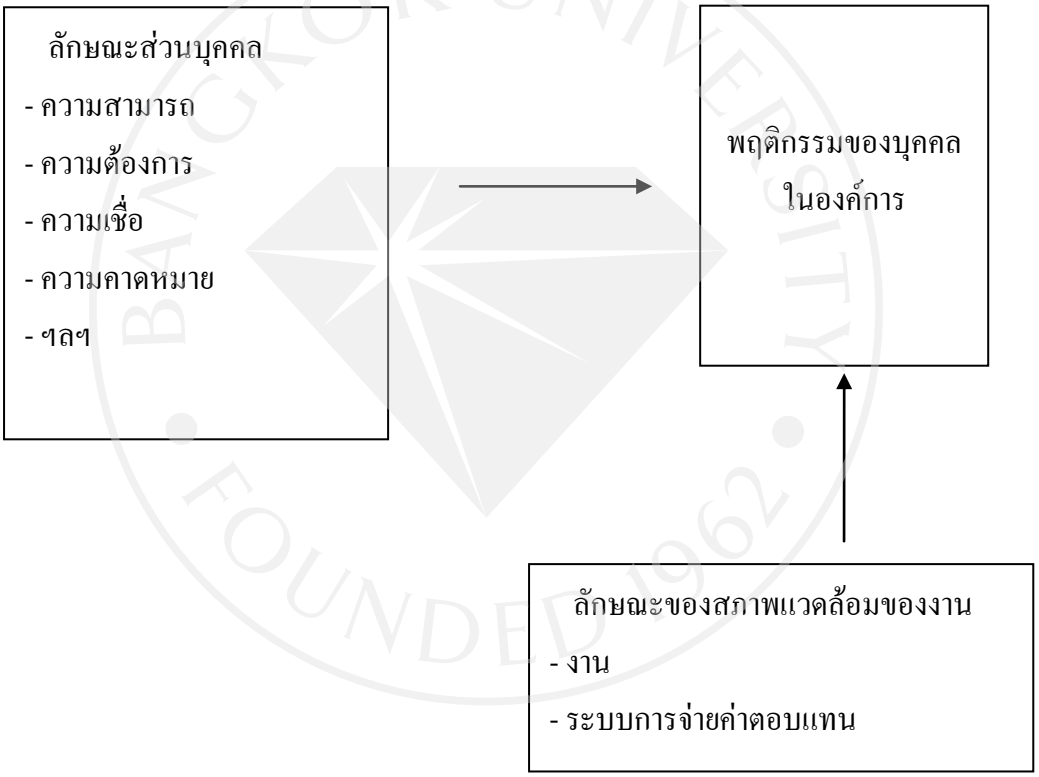
2. สภาพภายในตัวบุคคลควรเลือกรับรู้สิ่งเร้าที่สอดคล้องกับความต้องการ บุคลิกภาพและการเรียนรู้

2.1 การจูงใจ คนจะรับรู้ในสิ่งที่สนใจ ได้ดีกว่าสิ่งที่ขัดกับความต้องการ

2.2 บุคลิกภาพ

2.3 การเรียนรู้คนจะนำความรู้ที่ผ่านมาไปเปรียบเทียบกับสิ่งที่พบเห็นใหม่

ภาพที่ 2.1: รูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ



ที่มา: นฤมล มณีสว่างวงค์. (2549). <u>เอกสารประกอบการบรรยายวิชา การจัดการและพฤติกรรมองค์กร</u>.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เนื่องจากแต่ละบุคคลจะมีความรู้สึก ทัศนคติที่แตกต่างกัน ซึ่งมีทั้งในทางลบและทางบวก การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จะส่งผลให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปด้วย เช่น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การ ก็จะทำให้บุคคลนั้นไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

ขาดความกระตือรือร้น ทำงานไปวันๆ นอกจากนั้นแล้วมีผลให้ไม่อยากมาทำงาน หรือมาทำงานสาย เกิดภาวะความเครียด การติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายในและภายนอกองค์กรก็จะไม่ดี ดังนั้น ผู้บริหารองค์การจะต้องมีวิธีบริหารบุคคลให้ตรงกับความต้องการของพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

จากแนวคิดเรื่องพฤติกรรม ทำให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาเรื่องพฤติกรรม และต้องให้ความสนใจกับพฤติกรรมของบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญมากอีกเรื่องหนึ่ง เพราะองค์การจะสามารถเจริญเติบโตและยั่งยืนอยู่ได้ ส่วนหนึ่งก็มาจากบุคลากรภายในองค์กร ถ้าบุคคลในองค์กรมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ เช่น ไม่สนใจการทำงาน ลาป่วยบ่อย มาทำงานสาย บุคลิกเฉื่อยชา เป็นต้น ก็ต้องหาสาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไขต่อไป แต่ทางพฤติกรรมของบุคคลยังอยู่ในทางบวก ก็ถือว่าบุคคลในองค์กรยังปกติอยู่

แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

เรื่อง มนุษยสัมพันธ์มีความหมายกว้างขวางครอบคลุมถึงพฤติกรรม และการกระทำระหว่างกัน (Interaction) ระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง หรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม สำหรับบุคคลที่มีความรับผิดชอบทางการบริหารอันได้แก่ นักบริหารหรือผู้ควบคุมบังคับบัญชา ก็มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการนำหรือใช้ประมุขศิลป์ หรือ ภาวะการเป็นผู้นำ (Leadership) กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เราอาจพิจารณาแนวความคิดของมนุษยสัมพันธ์ได้โดยศึกษาคำนิยามของนักวิชาการต่างๆ

แกวเลอร์แมน (Gellerman, 1978 อ้างใน สร้อยตระกูล (ติวนานนท์) อรรถมานะ, 2545, หน้า 121) ได้อธิบายว่า คำว่า “มนุษยสัมพันธ์” นั้นเป็นศัพท์ที่กว้างขวางมาก ใช้อธิบายถึงวิธีการที่บุคคลซึ่งเป็นสมาชิกขององค์การคิดและมีการกระทำระหว่างกันและกันภายในองค์การ ต่างๆ สก๊อต (Scott, 1991 อ้างใน สร้อยตระกูล (ติวนานนท์) อรรถมานะ, 2545 หน้า 123) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า “มนุษยสัมพันธ์” หมายถึงกระบวนการจูงใจผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เป็นอยู่อย่างได้ผลและทำให้วัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานและขององค์การได้ดุลกัน โดยเพิ่มความพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและช่วยให้เป้าหมายขององค์การสำเร็จ

การศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวคิดพื้นฐานของทั้งเรื่องลักษณะธรรมชาติมนุษย์รวมตลอดถึงลักษณะธรรมชาติขององค์การ ซึ่งมีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. บุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน (Individual Difference) บุคคลโดยทั่วไปนั้นถ้าพิจารณาอย่างผิวเผินแล้วจะเห็นได้ว่าเหมือนๆกันหมด แต่อันที่จริงแล้วแต่ละคนมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว

(Uniqueness) นั่นก็คือการที่เขาแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นด้วยเหตุผลทางด้านพันธุกรรม รูปร่างหน้าตา สติปัญญา สิ่งแวดล้อม อารมณ์ วัฒนธรรม ทัศนคติ ความคิด ความเชื่อ นิสัย ความถนัด สุขภาพ การศึกษาที่มีมาตลอดชีวิตหรือกระบวนการการเรียนรู้ทางสังคม (Socialization Process) สถานภาพทางเศรษฐกิจหรือทางสังคมก็ตาม เป็นเหตุผลทำให้บุคคลแตกต่างกันทั้งสิ้น จนกระทั่งจะหาบุคคลหนึ่งให้เหมือนกับอีกบุคคลหนึ่งโดยทั้งหมดนั้นไม่ได้ คนนั้นแตกต่างกัน (Man is different)

เมื่อบุคคลก็แตกต่างกันและมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว เราก็ไม่ควรพึงหวังที่จะให้คนอื่นเขาคิดเหมือนเรา ทำเหมือนเราทุกอย่าง และเราก็ไม่จำเป็นต้องคิดหรือทำเหมือนคนอื่นเขาด้วย ความแตกต่างของบุคคลนี้เป็นเรื่องสำคัญมาก ซึ่งนักบริหารหรือบุคคลที่สนใจจะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นจำเป็นต้องเรียนรู้ เพื่อที่จะได้เข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นได้บ้าง โดยเฉพาะนักบริหาร การเรียนรู้เรื่องความแตกต่างของบุคคลมีความจำเป็นโดยเฉพาะในเรื่องการจูงใจ โดยที่นักบริหารหรือผู้บังคับบัญชาต้องมีการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแตกต่างกันไป ดังนั้นเราควรให้ความสำคัญแก่บุคคลแต่ละบุคคลอย่างจริงจังว่าเขาเป็นบุคคลที่มีชีวิต มีความต้องการ มีความรู้สึก มีอารมณ์ที่ไม่เหมือนใครและไม่มีใครเหมือน เขาเป็นบุคคลที่จะแสดงความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือความไม่พึงพอใจใดๆ (Dissatisfaction) บุคคลจะเป็นผู้ทำงานหรือรับผิดชอบในงาน ตลอดจนทำการวินิจฉัยสั่งการหรือตัดสินใจ (Decision – making) ดังนั้นเราไม่อาจเพิกเฉยต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนได้

2. การพิจารณาศึกษาบุคคลต้องดูทั้งหมดในฐานะที่เป็นบุคคลบุคคลหนึ่ง (A whole person) ในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลหนึ่งบุคคลใดนั้น เราต้องพึงระลึกเสมอว่า เราได้เข้ามามีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นทั้งบุคคล เรามิได้เลือกติดต่อสัมพันธ์กับเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือลักษณะใดของเขา

3. พฤติกรรมของบุคคลนั้นต้องมีสาเหตุ (Caused Behavior) นั่นคือ บุคคลสามารถได้รับการจูงใจ (Motivated) ได้ด้วย เราจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจของบุคคล บุคคลมีการจูงใจให้ทำงานได้ โดยเขาจะสร้างพฤติกรรมขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของเขาด้วยความคิดของเขาเอง มิใช่สร้างพฤติกรรมตามความคิดของผู้อื่น ดังนั้นสำหรับฝ่ายบริหารแล้ว เขาจึงอาจจูงใจบุคคลได้ด้วยการทำให้เขาได้รับการตอบสนองมากขึ้น หรืออาจทำให้เขาเห็นว่าเขากระทำการนั้นๆ แล้วจะเป็นหนทางที่หลีกเลี่ยงทำให้การตอบสนองความต้องการนั้นมีน้อยลง พลังของผู้บังคับบัญชาที่จะจูงใจดังกล่าวจะมีประสิทธิผลต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า ฝ่ายผู้บังคับบัญชาสามารถควบคุมวิธีการที่จะได้รับการสนองความต้องการได้จริง

4. ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (Human Dignity) มนุษย์นับเป็นสัตว์ประเสริฐที่มีความคิด มีสมอง มีความรู้ผิดชอบชั่วดี เป็นสิ่งที่อยู่เหนือสรรพสัตว์ทั้งหลาย ดังนั้นการติดต่อสัมพันธ์กับมนุษย์ด้วยกัน เราจึงต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

สรุป มนุษยสัมพันธมีความสัมพันธกับพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพราะมนุษยสัมพันธ์ช่วยควบคุมพฤติกรรมการทำงานให้ดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่นและให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานได้ตามนโยบายขององค์กร ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่จะสามารถเข้าใจถึงลักษณะของแต่ละบุคคลมากน้อยแค่ไหน

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง ทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive compont) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขารู้หรือเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2545)

เอ.ล็อค (A Lock, 1989 อ้างใน สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2545, หน้า 134) ให้นิยามความพึงพอใจในงานไว้ว่า “เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง”

จากนิยามความหมายของความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลเกิดจากภาวะทางอารมณ์ เกิดจากความคิด ทัศนคติ ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ผ่านมา และจะทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานตามมา เช่น ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะมีการเสียสละ อุทิศเวลา มุ่งมั่น ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ และถ้าพบว่าบุคคลใด ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดความเสียหายกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

ความพึงพอใจในงานและขวัญ

ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกับเรื่องขวัญ (Morale) สำหรับความพึงพอใจนั้นโดยมากมักจะใช้ในความหายโดยเฉพาะถึงทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรืออาจหมายความถึง

หลายๆส่วนของงานหนึ่ง สำหรับบุคคลหนึ่งก็ได้ โดยทั่วไปทั้งความพึงพอใจและขวัญจะหมายถึงภาวะทางอารมณ์ในทางบวกของผู้ปฏิบัติงานดังนั้นในหลายๆกรณี คำทั้งสองจะถูกใช้แทนกัน แต่ขวัญจะเน้นเกี่ยวกับความสนใจของผู้ปฏิบัติที่จะช่วยองค์การ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2545)

วิเทลเลส (Viteles, 1990 อ้างใน ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, หน้า 133) ให้คำจำกัดความว่า “ขวัญเป็นทัศนคติของความพึงพอใจด้วยมีความปรารถนาหรือเจตนารมณ์ที่จะมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายโดยเฉพาะของกลุ่มหรือขององค์การ”

สำหรับขวัญและความพึงพอใจ จะมีความหมายไปในแนวทางเดียวกัน แต่ขวัญจะให้ความรู้สึกที่ชัดเจนกว่าความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจต่ำลงจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลงด้วย

ความพึงพอใจในงานและการจูงใจ

ความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงานเป็นความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ก็ไม่ใช่แนวความคิดเดียวกัน ความพึงพอใจหมายถึงสถานะของความพอใจ ในขณะที่การจูงใจหมายถึงการใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย

ภาพที่ 2.2: แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจในงานความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

สูง	ผู้มาปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจและอยู่อย่างสบายๆ (contented,relaxed worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดีและทำงานหนัก (well-satisfied,hard charger)	สูง
ต่ำ	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใดๆ (disgruntled,uninvole worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจแต่ทำงานหนัก (dissatisfied,hard working worker)	ต่ำ

การจูงใจในงาน (Job Motivation)

ที่มา: ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จากแผนภาพ ก็จะได้บุคคล 4 ประเภท คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบายๆ (Contented, Relaxed Worker) บุคคลบางคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานในบรรยากาศแบบสบายๆไม่มีแรงกดดันใดๆถ้าหากเขาต้องทำงานหนัก เขาก็จะไม่มีความพึงพอใจในงาน

2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใดๆ (Disgruntled, Unin – volved Worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มักจะมีความเครียด เขามักจะไม่ชอบงาน จะทำงานหนักเพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือถูกลงโทษว่ากล่าวตักเตือน ปัจจัยทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวบังคับให้เขาต้องทำงาน

3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจ แต่ทำงานหนัก (Dissatisfied, Hard-working Worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำงานอย่างเป็นอาชีพอย่างเอาจริงเอาจัง แม้เขาจะไม่พอใจเกี่ยวกับงานและสภาพแวดล้อมของงานโดยทั่วไปก็ตาม แรงจูงใจในการทำงานของเขาก็คือการทำงานอย่างเป็นวิชาชีพซึ่งต้องไม่เป็นการทำลายชื่อเสียงโดยผลงานที่ด้อยค่า แม้ว่าโดยภาพรวมแล้วเขาจะไม่มีความพึงพอใจก็ตาม

4. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก (Well-satisfied, Hard-charger) โดยทั่วไปจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบรรลุตำแหน่งสูงสุด หรือการต้องการประจักษ์ตนของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)

ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานหนึ่งๆให้สำเร็จ เพราะมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานของตนเองซึ่งจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์การนั้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจ ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมี อิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งเป็น

1.1 สิ่งจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ และค่ารักษาพยาบาล

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่ตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

และความมั่นคงในงาน

3. สิ่งแวดล้อม ทางการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะของอาชีพ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เทคโนโลยี

ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน

อายุ มีทั้งส่วนที่สัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ เช่น ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมาก ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง ส่วนบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหว มีความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (Status) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวน้อยและอื่นๆแนวโน้มดังกล่าวนี้ปรับใช้ได้กับทั้งนักบริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ระดับอาชีพ บุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมีความพึงพอใจในงานของเขา เนื่องจากเขาจะได้ค่าจ้างดีและมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย และงานของเขาก็มีเกียรติและต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ล้วนเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะได้งานในระดับสูงและเขาเหล่านั้นมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย และเขามักประสบความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา ทุกอย่างดูจะลงตัวอย่างปราศจากปัญหาดังได้กล่าวในเรื่องระดับอาชีพ

เพศและเชื้อชาติ ผลการสังเกตเรื่องความพึงพอใจในงานในแง่ของเพศและเชื้อชาติปรากฏว่า ผู้หญิงและคนผิวดำซึ่งทำงานในระดับอาชีพที่เทียบได้กับผู้ชาย และคนที่ผิวไม่ดำนั้นมักมีระดับความพึงพอใจในงานหรือความไม่พึงพอใจในงานเหมือนๆกัน

ขนาดขององค์การ ในที่นี้หมายถึงขนาดของหน่วยปฏิบัติงาน เมื่อองค์การขยายขนาดขึ้นจะปรากฏการยืนยันว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะลดลงพอสมควร เหตุที่ความพึงพอใจของบุคคลค่อยๆลดลง เมื่อองค์การขยายขนาดขึ้นก็เพราะว่าอำนาจในการตัดสินใจซื้อนั้นค่อยๆห่างออกไป ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนนั้นไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆที่อาจมีผลกระทบถึงงานได้ สภาพแวดล้อมการทำงานนั้นก็ทำให้ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล มิตรภาพ และการทำงานเป็นกลุ่มขนาดเล็กค่อยๆหายไป ในขณะที่สิ่งต่างๆเหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคคล นอกจากองค์ประกอบต่างๆดังกล่าวแล้ว ยังมีตัวกำหนดความพึงพอใจที่สำคัญ ได้แก่ สภาพของการทำงานที่ถูกปลอดโปร่ง สะดวก บรรยากาศในการทำงานที่สดใส มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการทำงานที่มีจำนวนเพียงพอ และที่สำคัญคือ มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ยอมรับฟังความ

คิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความสุขกันทุกคน

เหตุของความพึงพอใจในงาน

เหตุแห่งความพึงพอใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปหลายประการแต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปด้วย ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมาก ก็จะมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่มาก หากได้รับการตอบสนองน้อย ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะลดน้อยลงไป สิ่งเหล่านี้คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่

อย่างไรก็ตาม กิลเมอร์ (Gilmer, 1989 อ้างใน สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2545, หน้า 145) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพ ตลอดถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน

3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ

4. ค่าจ้าง ถือว่าเป็นรางวัลที่เสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน

5. ลักษณะของงานที่ทำหรือความสนใจในลักษณะงาน เช่น งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่จำเจน่าเบื่อ งานที่พบปะพูดคุย หรือ งานที่ต้องคิดและแก้ปัญหา

6. การควบคุมบังคับบัญชา มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำงานให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจ

8. การติดต่อสื่อสาร เป็นส่วนที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากว่างานจะสำเร็จไม่ได้ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม นอกจากนั้นแล้วต้องมีกระบวนการวิธีการทำงานที่ดี

9. สภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เป็นต้น ซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ

10.สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จ การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการด้านต่างๆ

ผลของความพอใจและไม่พึงพอใจในงาน

การลาออกจากงาน บุคคลผู้ไม่ชอบงานมีแนวโน้มจะขาดงาน (Absenteeism) บ่อยๆและอาจหนักถึงลาออกจากงาน (Turnover) ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจที่สูงกว่าน่าจะไม่คิดลาออก หรือผู้ที่มีความพึงพอใจต่ำมักจะคิดลาออกจากงานไปแสวงหาที่ใหม่ที่ๆเขาคิดว่าเขาจะมีความพึงพอใจมากกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าออกงานกับความพึงพอใจนี้จะเห็นได้ชัด

การขาดงาน แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อย มีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้น อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเน้นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควร

การเป็นขโมย อันเป็นผลของปัญหาในหลายแง่มุมที่อาจจะเกิดขึ้นได้เขาจึงเกิดพฤติกรรมที่ไม่ปกติ

ผลผลิตหรือการปฏิบัติงาน จะผันแปรไปตามระดับความพึงพอใจในงานแต่ก็มีกรณีที่เกิดผลตรงข้าม คือ บุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานหรือมีแต่น้อย แต่กลับทำงานหนักในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานกลับทำงานได้ผลน้อย

ตัวแบบการปฏิบัติงาน – รางวัล – ความพึงพอใจ (The PerPormance Reward Satisfaction) อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลผลิต คือ ผลผลิตที่สูงนำไปสู่ความพึงพอใจ นั้นคือ หากทำงานได้ดี ความพึงพอใจก็จะเพิ่มขึ้น สภาพการณ์ที่ความพึงพอใจสูงจะเป็นผลส่งให้ผลผลิตสูงตามไปด้วย

สุขภาพทางกายและการมีอายุยืนนาน งานที่ไม่พึงพอใจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพของบุคคล โดยจะทำบุคคลเกิดความเครียด งานใดที่มีความไม่พึงพอใจมากยิ่งจะนำไปสู่ปฏิกิริยาต่อความเครียดภายในร่างกายซึ่งนำไปสู่ความเจ็บป่วยที่รุนแรง ความเครียดความกังวลเหล่านี้อาจเนื่องมาจากความกดดันทางสังคมในองค์การ

สุขภาพจิต ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตผูกสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก ผู้ปฏิบัติงานที่ครุ่นแค้นจะเป็นผู้มีประสบการณ์ของความไม่พึงพอใจในงานซึ่งกระทบไปถึงชีวิตส่วนตัว อันหมายถึงคุณภาพชีวิตและสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม

การสำรวจความพึงพอใจในงาน

โดยทั่วไปจะวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานได้ โดยการสังเกตจากพฤติกรรมเปิดเผยของผู้ปฏิบัติงาน (Overt behaviors) ที่แสดงออกในสถานที่ทำงาน พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงระดับ

ความพึงพอใจและขวัญ ได้แก่ ระดับการขาดงาน การเข้าออกงาน การทะเลาะวิวาทกันในที่ทำงาน การทำงานช้าลง แต่อย่างไรก็ดีการสังเกตพฤติกรรมเปิดเผยนี้อาจไม่เป็นความสัมพันธ์ของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจอย่างแท้จริง ในทางปฏิบัติ การสำรวจจึงควรใช้วิธีที่เป็นทางการมากกว่านั่นคือการสัมภาษณ์ ซึ่งอาจสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม และโดยเฉพาะการทอดแบบสอบถาม

การสำรวจหรือการวัดความพึงพอใจโดยการทอดแบบสอบถามอาจกระทำได้ 2 รูปแบบ คือ การสำรวจในความพอใจอย่างรวม (The Survey or Measurement of Overall Job Satisfaction) และการวัดความพอใจในด้านใดด้านหนึ่งของงาน (The Survey or Measurement of facet Job Satisfaction)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่สำคัญมี 5 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's two-factor Theory)
2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs Theory)
3. ทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (The Achievement Motivation)
4. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)
5. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory T Assumption)

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's two-factor Theory)

ทฤษฎีการจูงใจโดยเฮอร์ซเบอร์ก ได้เสนอว่า ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัย คือ

1.1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลและเป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับเรื่องงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน บุคคลจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยนี้ อันได้แก่

ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีผลสำเร็จของงาน เมื่อบุคคลสามารถทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ผลสำเร็จ

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้จะเกิดควบคู่กับความสำเร็จในการทำงาน

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ

งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ประดิษฐ์ ค้นหาสิ่งใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆและมีอำนาจได้อย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป

ความก้าวหน้า (Advancement & Growth) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ปรับเงินเดือนให้สูงขึ้นตามไปด้วย รวมทั้งให้โอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานส่งผลให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย

1.2 ปัจจัยสนับสนุน (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ที่สนับสนุนให้แรงจูงในการปฏิบัติงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับพนักงานในองค์กร ก็จะส่งผลให้บุคคลในองค์กรนั้นเกิดความไม่พอใจ อันได้แก่

วิธีการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความสามารถในการปกครอง มีอคติ ไม่มีความยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

สภาพการทำงาน (Work Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) หมายถึงผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางตนสูง และไม่ได้ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีการแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น เอาตัวรอดโดยการทับถมผู้อื่น

นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจ และการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารที่ขาดประสิทธิภาพ

ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน (Pay and Job Security) หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส ทั้งที่เป็นรูปของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน เช่น บริการในด้านต่าง ๆ ความสะดวกสบายในการทำงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอ นอกจากนั้นแล้วองค์การจึงต้องมีระบบการบริหารงานบุคคลที่ดี ผู้บริหารจะต้องมีศักยภาพในการบริหารงานบุคคล เพื่อให้ทุกคนร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ดังนั้น ทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก นั้น จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยทั้งสองด้านควบคู่ไปด้วย จะเห็นได้ว่า การจูงใจหรือการใช้ปัจจัยในลักษณะที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้ผลตอบแทนในรูปเงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ส่วนในลักษณะนามธรรม เช่น การตอบสนองความ

ต้องการทางด้านจิตใจ

การยกย่องนับถือ การยอมรับความสำเร็จในงานที่ทำ การให้ความเป็นมิตร เป็นต้น ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณา จัดปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวให้เหมาะสมกับบุคลากรในองค์กรซึ่งจะมีความแตกต่างกัน โดยโน้มน้าวจิตใจของบุคคลให้ประสานสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแก่องค์กรในที่สุด

2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ซึ่งมีสมมติฐาน 3 ประการ ดังนี้

1.มนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด

2.ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีก ความต้องการที่ยังไม่ได้ตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

3.ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

สรุปได้ว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

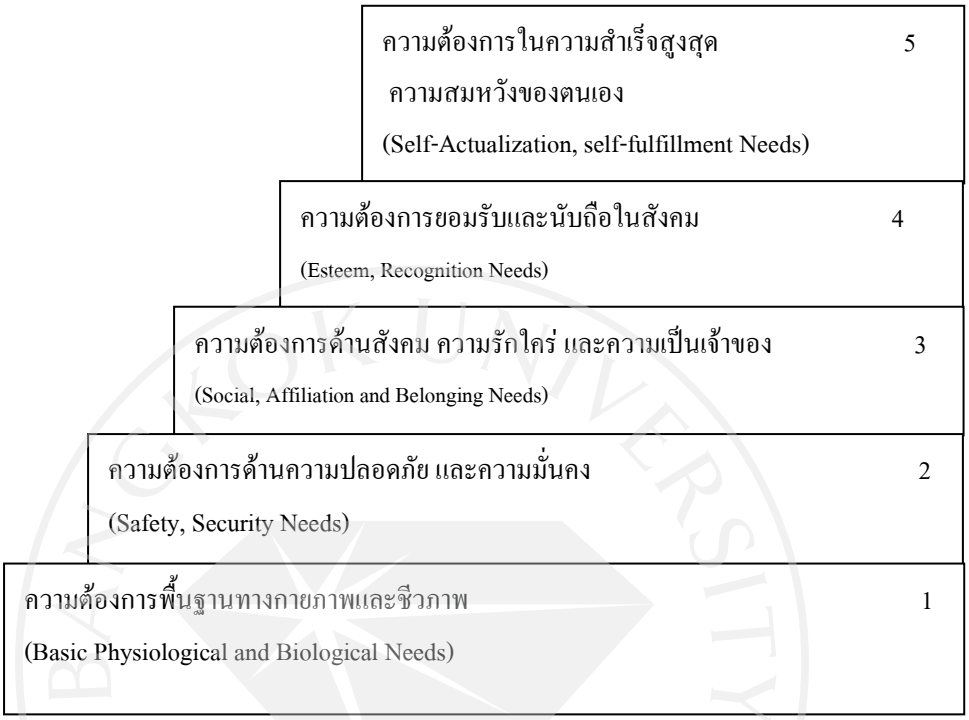
ขั้นที่ 3 ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่นความต้องการนี้ เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่า

ความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จเพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ภาพที่ 2.3: ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์



ที่มา: สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2540). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จากแนวคิดของมาสโลว์ สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อบ่งชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคคล และการตอบสนองความต้องการ องค์การต้องจัดการกับความต้องการที่ไม่สมหวังซึ่งเริ่มจากความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย ต่อไปถึงความปลอดภัย การเป็นเจ้าของและความรัก การได้รับการยอมรับและการมีคุณค่าในตัวเอง ส่วนความต้องการที่ได้รับผลสำเร็จแล้วจะไม่สามารถจูงใจได้

3. ทฤษฎีการจูงใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์

Mc Clelland ให้ความสนใจในเรื่องของแรงจูงใจ โดยทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แมคเคลแลนด์ ได้แบ่งความต้องการแรงจูงใจพื้นฐานออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนะชอบเสี่ยง พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมิน

ปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีการป้อนกลับในการทำงาน ตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุด

3.2 ความต้องการของความผูกพัน (Need for Affiliation) บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะพอใจการเป็นที่รัก หลีกเลี่ยงการต่อต้านจากสมาชิก เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษา สัมพันธภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power) แมคเคลแลนด์ วิจัยพบว่า บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะต้องการความเป็นผู้นำ เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

3.3.1.อำนาจส่วนบุคคล (Personalize Power) เป็นอำนาจที่บุคคลต้องการเพราะอยากจะมีเพื่อควบคุมผู้อื่น

3.3.2 อำนาจทางสังคม (Socialize Power) เป็นอำนาจที่บุคคลต้องการมีเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคม

ความต้องการทั้ง 3 แบบนี้ เป็นที่ยอมรับกันมากในวงการบริหาร จะเห็นว่า ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก, ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีการจูงใจสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ มีความสัมพันธ์กัน ดังภาพ

ตารางที่ 2.1: การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจ ทั้ง 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีแรงจูงของมาสโลว์ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก และทฤษฎีของแมคเคลแลนด์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ มาสโลว์	ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ เฮอร์ซเบอร์ก	ทฤษฎีสู่ความสำเร็จ ของ แมคเคลแลนด์
ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น	ความต้องการความสำเร็จในชีวิต
ความต้องการการยกย่อง	- ความสำเร็จในการทำงาน - การยอมรับนับถือ - งานที่ท้าทาย	ความต้องการอยู่ในกลุ่ม
ความต้องการสังคม	- ความรับผิดชอบ - ความก้าวหน้า	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ): การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจ ทั้ง 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีแรงจูงของมาสโลว์ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก และทฤษฎีของแมคเคลแลนด์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ มาสโลว์	ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ เฮอร์ซเบอร์ก	ทฤษฎีสู่ความสำเร็จ ของ แมคเคลแลนด์
ความต้องการความปลอดภัย	ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย - วิธีบังคับบัญชา - สภาพการทำงาน - สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา - สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน - นโยบายและการบริหาร - ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน	ความต้องการอำนาจ
ความต้องการของร่างกาย		

ที่มา: สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2540). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

4. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินว่างานนั้นๆจะเกิดผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้นเป็นเช่นไร บุคคลนั้นจึงเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะรู้ถึงความพอใจที่เกิดขึ้น (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ, 2541) ซึ่งทัศคติของทฤษฎีเหล่านี้มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย วรูม (Vroom), พอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter; & Lawler)

แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcome) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) จะคาดคะเนว่า โดยทั่วไปบุคคลจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัดหากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาสความเป็นไปได้ค่อนข้างสูง ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcome) ที่พึงปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของพฤติกรรม

การประทำของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหมายที่ได้รับสิ่งจูงใจ (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ, 2541)

5. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory T Assumption)

แมคเกร์เกอร์ (Mc Gregor, 1960 อ้างใน จอมพล พิเศษกุล, 2537, หน้า 23) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนของคนในองค์การของคนในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาติญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน หลีกเลี่ยงการทำงาน เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ

คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความารับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่ชอบทำงาน คอยหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะเดียวกับมนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจให้คนปฏิบัติงาน ต้องบังคับให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้ แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้การลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

การควบคุมจากบุคคลอื่น หรือการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่มีส่วนผูกพัน

คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นด้วย

คนส่วนมากมีความสามาถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยามนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลและโดยให้ตั้งอยู่ในความพึงพอใจด้วย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรัส เพ็ชรเที่ยง (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำระดับตำแหน่ง 1-7 ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านบุคลิกภาพ จำนวน 278 คน ทดสอบสมมติฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA

ผลการศึกษาสรุปได้ว่าได้ว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.182 โดยพนักงานที่มีเพศ ระดับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษาและอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ลักษณะเป็นช้างเท้าหน้า ลักษณะสุขุมใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่ม และลักษณะควบคุมตัวเองต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ ลักษณะกล้าที่ยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะต้องการความสำเร็จ ลักษณะเป็นตัวของตัวเองและลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สุนีย์รัตน์ เตชาภิวัฒน์พันธ์ (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 168 คน และทดสอบสมมติฐานโดยค่า Chi-Square Test

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะของงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง และ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนอื่นๆอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำนอกจากนั้นแล้วในด้านปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และจำนวนผู้ที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบในครอบครัว

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวเนื่องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในบางด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และจากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานที่วิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นแล้ว ทำให้ผู้ศึกษาเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร เพราะองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่จะทำให้องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้หรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการทางร่างกายและจิตใจขอแต่ละบุคคล ถ้าความพึงพอใจเกิดขึ้นในทางลบก็จะส่งผลไม่ดีกับทุกๆด้าน ขวัญและกำใจในการทำงานต่ำลง ส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานลดต่ำลงไปด้วย ดังนั้นเราจะต้องหาวิธีในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในทางบวก เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

พัทนัย แก้วแพง (2546) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพยาบาล ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน

ผลการวิจัยพบว่า

1.ระดับความพึงพอใจของพยาบาลซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.77 ส่วนรายด้าน ของรัฐพบว่าด้านสัมพันธภาพในการทำงานและด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนของเอกชนจะเป็นด้านสัมพันธภาพ

2.การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพยาบาล พบว่ามีความแตกต่างกันในด้านนโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชาหรือการนิเทศงาน สัมพันธภาพในการทำงาน สวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบและการยอมรับนับถือและภาพรวมทั้ง 11 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของพยาบาลในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

4.ปัญหาที่พบมากในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในด้านสภาพการทำงานมีลักษณะคล้ายๆกัน เช่น อุปกรณ์ข้าวของเครื่องใช้เก่า ไม่ทันสมัย ซ้ำซ้อน เบื่องาน อัตรากำลังคนไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์มีน้อย

ข้อเสนอแนะ ควรเบิกอุปกรณ์เพิ่ม มีการจัดกิจกรรมเสริมด้านความบันเทิงเพื่อลดความเบื่อหน่ายและความเครียด จัดอัตรากำลังเสริมในกรณีที่คนมีไม่เพียงพอ

ยงยุทธ โพธิ์ทอง (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงาน

ใหญ่ จำนวน 346 คน ทดสอบสมมุติฐานโดยค่าสหสัมพันธ์ของเพียวร์สันและเครเมอร์วี

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารงานแบบมุ่งงานและมุ่งคนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ประจักษ์ จงอัศญากุล (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง จำนวน 136 คน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ดีที่สุดคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน และด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ประเสริฐ อนุวรรณ (2546) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทดสอบสมมติฐานโดยค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่าในด้านปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานมากที่สุดและความพึงพอในด้านอื่นๆ คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าทุกตัวแปรมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยทุกปัจจัย

กรองทิพย์ ยิ้มไพบูลย์ (2546) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจและด้านปฏิบัติงานของบุคลากรด้านระบบการเรียนการสอนทางไกลระบบการสื่อสารสองทางของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากและในรายด้าน บุคลากรมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก

สำหรับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านระบบการเรียนการสอนทางไกลระบบการสื่อสารสองทาง อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของบุคลากรด้านปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05

3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านระบบการเรียนการสอนทางไกลระบบการสื่อสารสองทาง ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และสถานะของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นข้าราชการ

4. ปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านระบบการเรียนการสอนทางไกลระบบการสื่อสารสองทางของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรปรับปรุงในเรื่องสัญญาณภาพ ระบบเสียง และอุปกรณ์เสื่อมสภาพ ความไม่เข้าใจในระบบการทำงาน ความเอาใจใส่ในการทำงาน ความสนใจ ความกระตือรือร้น ห้องทำงานที่มีขนาดเล็ก ไม่เป็นสัดส่วน

ณัฐยา ไพรสงบ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง

ผลการศึกษาปรากฏว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม แต่ด้านการคงอยู่กับองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ยุวนิต ฉายสุวรรณ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซิเมนท์ จำกัด เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจและหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 47 คน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าไคว์สแควร์ กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนในรายด้าน จะพบว่าด้านเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน ส่วนด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.92 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ไม่พบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

จุฑารัตน์ เพิงมาก (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

โรงพยาบาลลาดพร้าว พร้อมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลลาดพร้าว จำนวน 100 คน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับทั้ง 6 ด้านคือด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้า และจากทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรค คือ ขาดการจัดลำดับความสำคัญของงาน ปัญหาเงินเดือนและสวัสดิการ ขาดการสร้างแรงจูงใจ ข้อเสนอแนะควรมีการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาในทุกๆด้าน เช่น มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน จัดคนให้เพียงพอกับงาน สร้างบรรยากาศให้ปลอดโปร่ง จัดอบรมเสริมความรู้ เป็นต้น

วิศลย์ธีรา เมตตานนท์ (2549) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจกรณีศึกษา อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 70 คน ทดสอบสมมุติฐาน T-test One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยที่ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อาจารย์มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.282

ข้อเสนอแนะ กระตุ้นและส่งเสริมให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่สูงยิ่งขึ้น ให้ความสำคัญกับความต้องการของบุคลากร เป็นต้น

รุ่งเรือง สายสรรค์พงษ์ (2549) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าในชีวิตประจำวันของนักเรียนโรงเรียนกุนนทีรุทธารามวิทยานิคม วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้า และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการประหยัดไฟฟ้า

ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีความรู้เกี่ยวกับการใช้พลังงานไฟฟ้าและพฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นแล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการประหยัดไฟฟ้า ได้แก่ เพศ ความรู้เกี่ยวกับการใช้พลังงานไฟฟ้า การรับรู้ข่าวสารด้านพลังงาน และการสนับสนุนทางด้านสังคมต่อการแสดงพฤติกรรมทั่วไป

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประหยัดไฟฟ้า ควรมีการรณรงค์เรื่องการอนุรักษ์พลังงาน การนำพลังงานจากธรรมชาติมาใช้ทดแทน และใช้พลังงานไฟฟ้าเท่าที่จำเป็นให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สุด

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย การวิจัยเป็นประเภทการสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน เงินเดือน

2. ตัวแปรตาม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

2.1 ด้านระดับความพึงพอใจ

2.2 ด้านพฤติกรรมในการทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นพนักงานของบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จำนวน 200 คน โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับหัวหน้างาน ทั้งสิ้น 200 คน ไม่รวมถึงพนักงานสัญญาจ้าง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) สำหรับคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้ดังต่อไปนี้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง $n = \frac{N}{[1+(Ne^2)]}$

โดย n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรศึกษาทั้งหมดจำนวน 200 คน

e = ความคลาดเคลื่อนเท่าที่จะยอมรับได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 0.05

จากการคำนวณตามสูตร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 168.1160 เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย ผู้ศึกษาจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 200 คน และใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยไม่เฉพาะเจาะจงว่าจะต้องเลือกพนักงานฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแต่เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างได้ทุกฝ่าย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เจ้าหน้าที่บริหารงานทรัพยากรบุคคลและธุรการ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บัญชี ผู้วิเคราะห์ นิติกร เจ้าหน้าที่วิเคราะห์การเงิน เจ้าหน้าที่ระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่อำนวยการ หัวหน้าหน่วยและหัวหน้าส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่มีต่อการปฏิบัติงานแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับ คุณลักษณะทางข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเงินเดือนที่ได้รับ ซึ่งเป็นคำถามที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice) แต่ให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียว ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ลักษณะข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choices) แต่ให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียว ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 26 ข้อ ด้วยการพิจารณาเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวจากแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert) มาตราส่วนการประเมินค่า (Rating scale)

โดยคำถามในแต่ละข้อจะให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ มีความหมายดังต่อไปนี้

ระดับมากที่สุด	=	5 คะแนน
ระดับมาก	=	4 คะแนน
ระดับปานกลาง	=	3 คะแนน
ระดับน้อย	=	2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	=	1 คะแนน

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามแบบไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุง เพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามดังกล่าวมาทดสอบหาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นในการศึกษาครั้งนี้ได้ค่า α (Alpha) = 0.840

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวบข้อมูลสำหรับการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามด้วยตัวเอง รูปแบบสอบถามเป็นแบบ (Multiple Choice) แต่ให้ผู้ตอบเลือกได้เพียงคำตอบเดียว ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของผู้ตอบมากที่สุดและแบบลิเคิร์ท (Likert) มาตราส่วนการประเมินค่า (Rating scale)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1 ค่าร้อยละ(Percentage) เพื่อนำเสนอข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปรความหมายของข้อมูล และการกระจายของข้อมูล ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งระดับความพึงพอใจได้ตามลำดับช่วงคะแนนดังนี้

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์โดย ใช้หลักช่วงคะแนนแต่ละช่วงเท่า ๆ กัน (Class interval)

จากพิสัย = (คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

อัตรภาคชั้น (ความกว้างของคะแนนในแต่ระดับ) = $\frac{\text{ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด}}{\text{สูงสุด}}$

= $\frac{5 - 1}{5}$ = 0.08

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 = พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 = พนักงานมีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 = พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 = พนักงานมีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 = พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1 ค่า T-test เป็นคำสั่งให้ทดสอบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 ชุด หรือตัวแปร 2 ชุด โดยสุ่มตัวอย่างข้อมูลแต่ละชุดอย่างเป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95

2.2 ค่า ANOVA (One Way Analysis of Variance) เป็นคำสั่งให้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 ชุดขึ้นไป โดยสุ่มตัวอย่างข้อมูลแต่ละชุด อย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนของข้อมูลแบบทางเดียว โดยมีการจำแนกข้อมูลตัวแปรหรือปัจจัยเพียงปัจจัยเดียว หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างกันของระดับต่าง ๆ ของปัจจัยที่สนใจที่คาดว่ามีอิทธิพลต่อข้อมูล

2.3 ค่า Chi square เป็นคำสั่งให้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป โดยทำการเปรียบเทียบค่าที่ได้จากการคำนวณกับค่าตาราง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการทำงาน ของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย งานวิจัยนี้มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- ประสบการณ์ในการทำงาน
- เงินเดือน

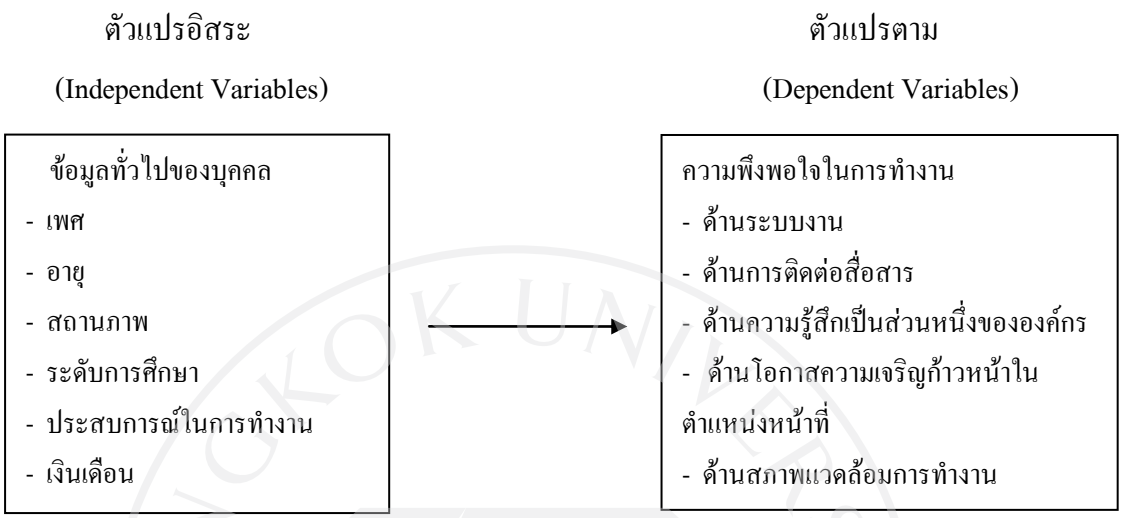
3.5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่ต่อการทำงาน

- ด้านระบบงาน
- ด้านการติดต่อสื่อสาร
- ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน
- ด้านพฤติกรรมในการทำงาน

ซึ่งสามารถแสดงภาพได้ดังนี้

ภาพที่ 3.1: กรอบแนวคิด



สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ตั้งสมมติฐานการทดสอบไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0: เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

บทที่ 4
การวิเคราะห์ผลการวิจัย

การศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรม และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จำนวน 200 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย โดยนำข้อมูลมาคำนวณ วิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน โดยคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรม วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลหาค่า Chi-square และผลการทดสอบสมมุติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย โดยการนำข้อมูลคำนวณหาค่า T-test และ One-Way Analysis of Variance(One-Way)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย

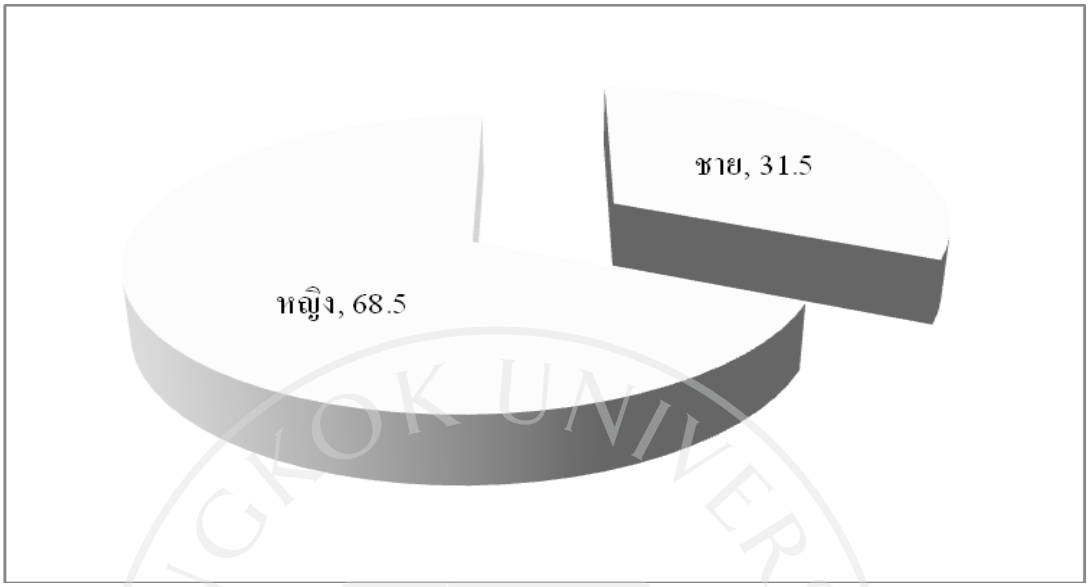
ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในปฏิบัติงาน และเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ผลการศึกษาเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

N=200

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	63	31.5
หญิง	137	68.5
รวม	200	100.0

ภาพที่ 4.1: แสดงอัตราส่วนเพศของกลุ่มตัวอย่าง



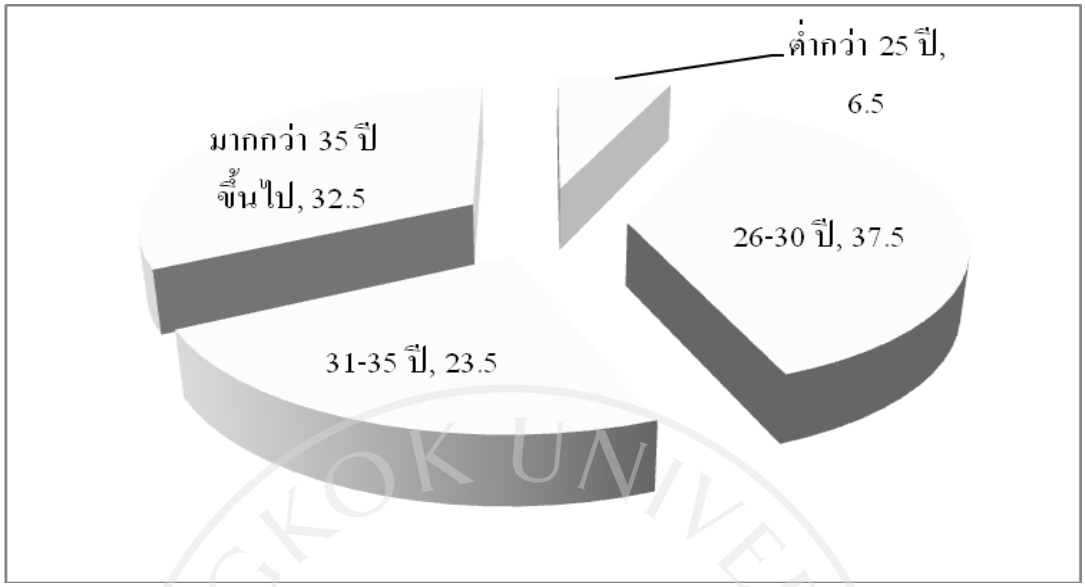
จากตารางที่ 4.1 และภาพที่ 4.1 ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.5 ส่วนเหลือเป็นเพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

N=200

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 25 ปี	13	6.5
26-30 ปี	75	37.5
31-35 ปี	47	23.5
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	65	32.5
รวม	200	100.0

ภาพที่ 4.2: แสดงอัตราส่วนอายุของกลุ่มตัวอย่าง



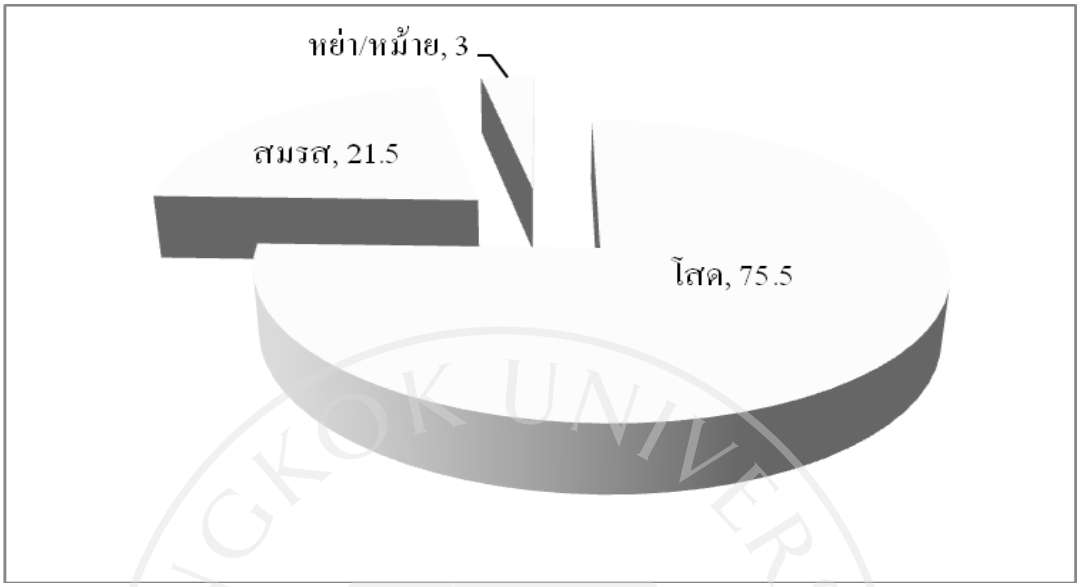
จากตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.2 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 อายุ รองลงมา อายุมากว่า 35 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 32.5 อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ

N=200

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	151	75.5
สมรส	43	21.5
หย่า / หม้าย	6	3.0
รวม	200	100.0

ภาพที่ 4.3 : แสดงอัตราส่วนสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง



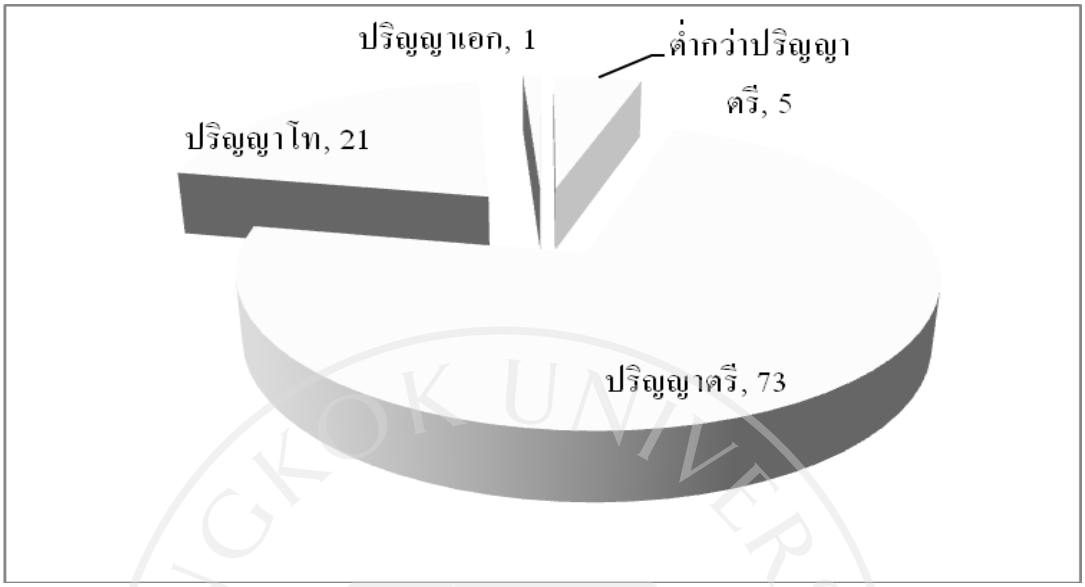
จากตารางที่ 4.3 และภาพที่ 4.3 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 และ หย่า / หม้าย จำนวน 6 คน คิดร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 : แสดงจำนวนค่าร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

N = 200

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	5.0
ปริญญาตรี	146	73.0
ปริญญาโท	42	21.0
ปริญญาเอก	2	1.0
รวม	200	100.0

ภาพที่ 4.4 : แสดงอัตราส่วนระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง



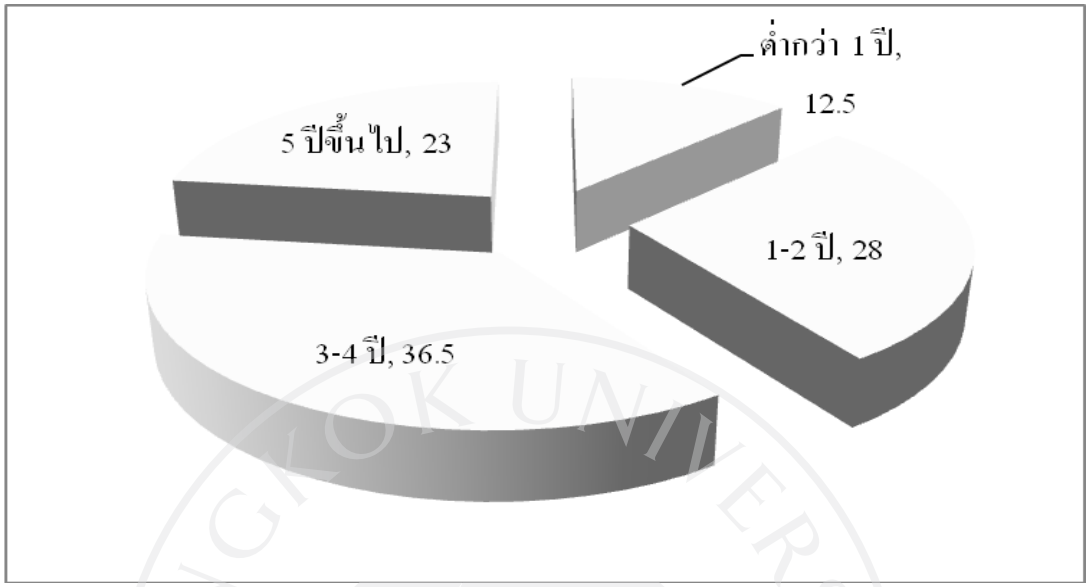
จากตารางที่ 4.4 และภาพที่ 4.4 ด้านการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73 และรองลงมา คือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21

ตารางที่ 4.5 : แสดงจำนวนค่าร้อยละจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

N=200

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 1 ปี	25	12.5
1- 2 ปี	56	28
3 - 4 ปี	73	36.5
5 ปีขึ้นไป	46	23
รวม	200	100.0

ภาพที่ 4.5: แสดงอัตราส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงาน



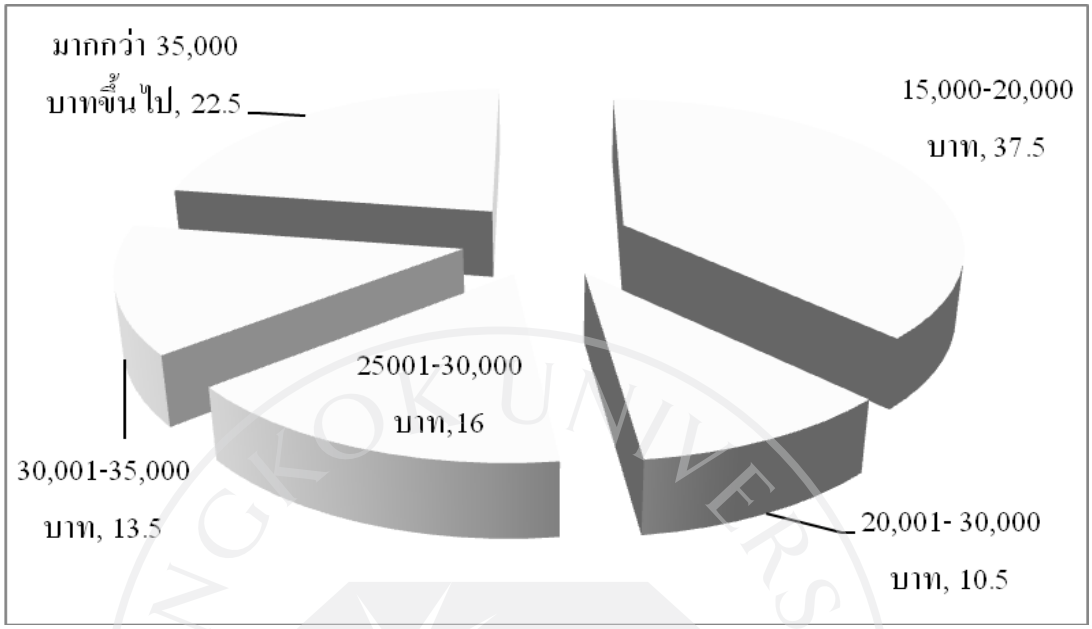
จากตารางที่ 4.5 และภาพที่ 4.5 ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา 1-2 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

N=200

เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
15,000 – 20,000 บาท	75	37.5
20,001 – 25,000 บาท	21	10.5
25,001 – 30,000 บาท	32	16.0
30,001 – 35,000 บาท	27	13.5
มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป	45	22.5
รวม	200	100.0

ภาพที่ 4.6 : แสดงอัตราส่วนระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง



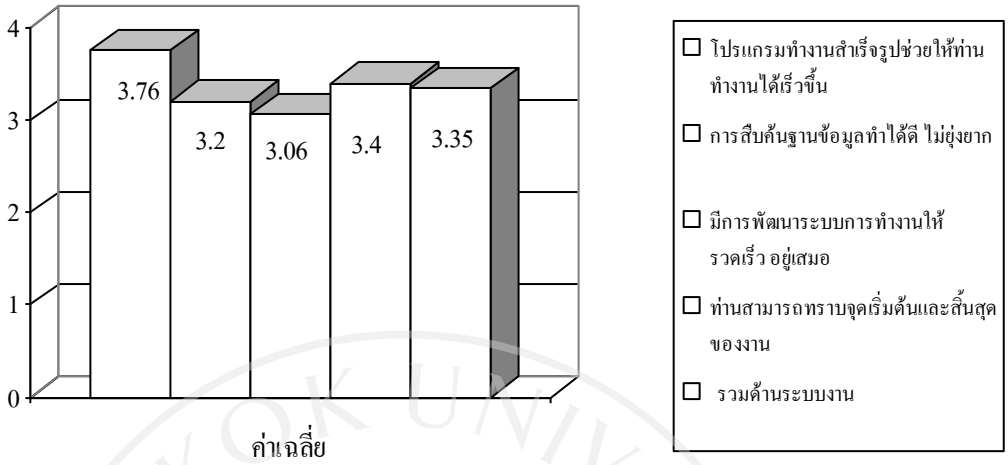
จากตารางที่ 4.6 และภาพที่ 4.6 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.5 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านระบบงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านระบบงาน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
โปรแกรมทำงานสำเร็จรูปช่วยให้ท่านทำงานได้เร็วขึ้น	3.76	0.891	มาก
การสืบค้นฐานข้อมูลทำได้ดี ไม่ยุ่งยาก	3.20	0.920	ปานกลาง
มีการพัฒนาระบบการทำงานให้รวดเร็ว อยู่เสมอ	3.06	0.954	ปานกลาง
ท่านสามารถทราบจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของงาน	3.40	0.983	ปานกลาง
รวมด้านระบบงาน	3.35	0.703	ปานกลาง

ภาพที่ 4.7 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านระบบงาน



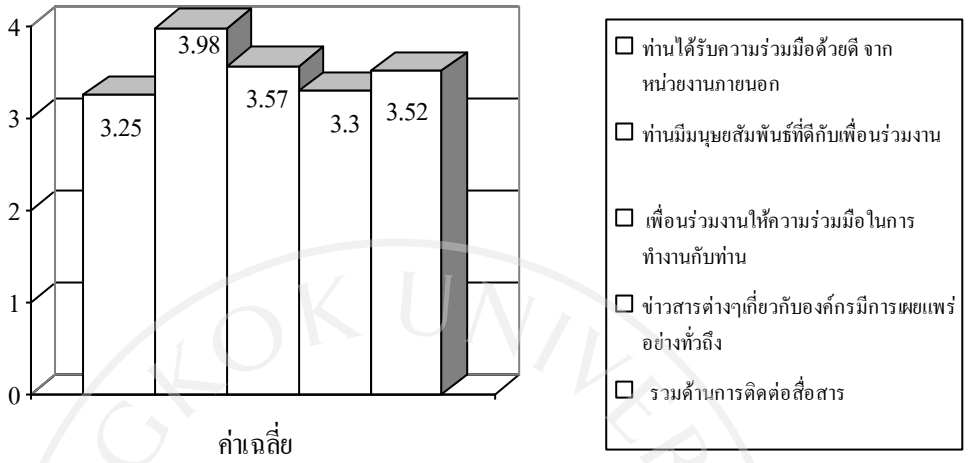
จากตาราง 4.7 และภาพที่ 4.7 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านระบบงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ซึ่งจัดได้ว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ท่านสามารถทราบจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.40 การสืบค้นฐานข้อมูลทำได้ดี ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.20 และมีการพัฒนาระบบการทำงานให้รวดเร็วอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.06 ซึ่งแต่ข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ความพึงพอใจด้านโปรแกรมทำงานสำเร็จรูปช่วยให้ท่านทำงานได้เร็วขึ้น อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
ท่านได้รับความร่วมมือด้วยดี จากหน่วยงานภายนอก	3.25	0.777	ปานกลาง
ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.98	0.757	มาก
เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่าน	3.57	0.760	มาก
ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับองค์กรมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึง	3.30	0.808	ปานกลาง
รวมด้านการติดต่อสื่อสาร	3.52	0.504	มาก

ภาพที่ 4.8: : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร



จากตาราง 4.8: และภาพที่ 4.8: ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งจัดได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

และเมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีระดับความความพึงพอใจมากสุด ได้แก่ ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมา เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.57 นอกจากนั้น อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย ด้านข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับองค์กรมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.30 รองลงมาคือท่านได้รับความร่วมมือด้วยดี จากหน่วยงานภายนอก มีค่าเฉลี่ย 3.25

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

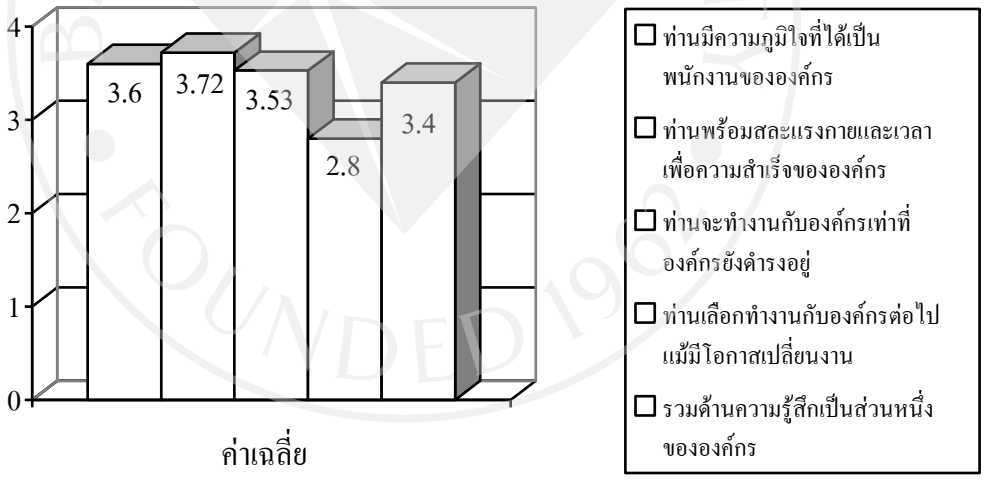
ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กร	3.60	0.815	มาก
ท่านพร้อมสละแรงกายและเวลาเพื่อความสำเร็จขององค์กร	3.72	0.773	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ) : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
ท่านจะทำงานกับองค์กรเท่าที่องค์กรยังดำรงอยู่	3.53	0.902	มาก
ท่านเลือกทำงานกับองค์กรต่อไป แม้มีโอกาสเปลี่ยนงาน	2.80	1.067	ปานกลาง
รวมด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.40	0.720	ปานกลาง

ภาพที่ 4.9 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร



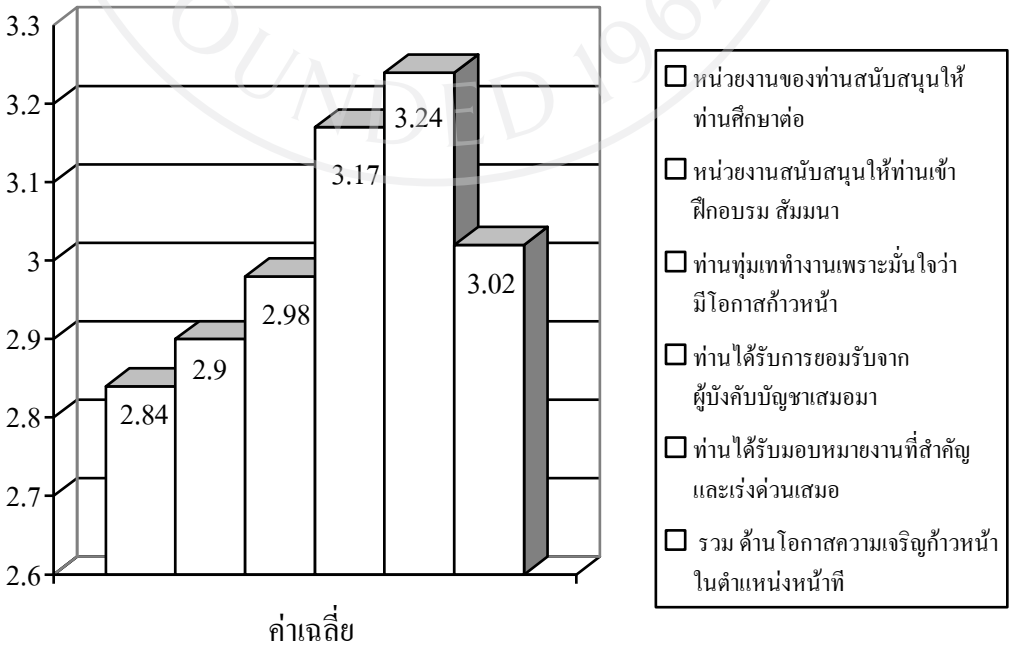
จากตาราง 4.9 และภาพที่ 4.9 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ซึ่งจัดได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีระดับความความพึงพอใจมากสุด ได้แก่ ท่านพร้อมสละแรงกายและเวลาเพื่อความสำเร็จขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมา ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.72 และ ท่านจะทำงานกับองค์กรเท่าที่องค์กรยังดำรงอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ยกเว้น เรื่องที่ ท่านจะเลือกทำงานกับองค์กรต่อไป แม้มีโอกาสเปลี่ยนงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80

ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อ	2.84	1.021	ปานกลาง
หน่วยงานสนับสนุนให้ท่านเข้าฝึกอบรม สัมมนา	2.90	0.982	ปานกลาง
ท่านทุ่มเททำงานเพราะมั่นใจว่ามีโอกาสก้าวหน้า	2.98	0.984	ปานกลาง
ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเสมอมา	3.17	0.923	ปานกลาง
ท่านได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและเร่งด่วนเสมอ	3.24	0.958	ปานกลาง
รวม ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที	3.02	0.688	ปานกลาง

ภาพที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน



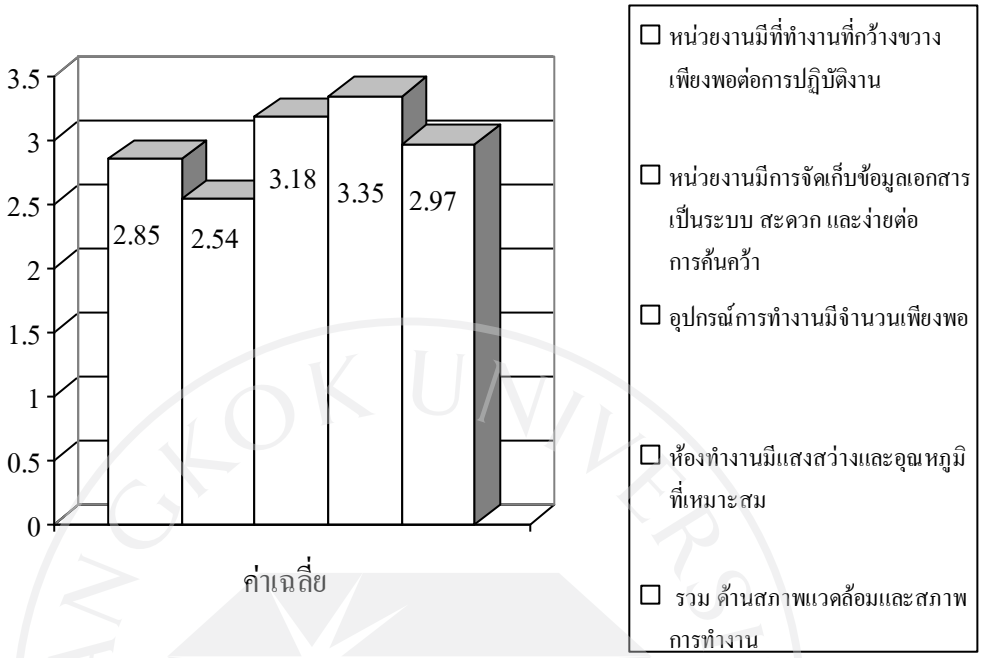
จากตาราง 4.10 และภาพที่ 4.10 เมื่อศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความพึงพอใจ ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ ากับ 3.02 ซึ่งจัดได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีระดับความความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ท่านได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและเร่งด่วนเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.24 รองลงมา ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเสมอมา มีค่าเฉลี่ย 3.17 / ท่านทุ่มเททำงานเพราะมั่นใจว่ามีโอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 2.98 หน่วยงานสนับสนุนให้ท่านเข้าฝึกอบรม สัมมนา มีค่าเฉลี่ย 2.90 และสุดท้าย คือ ความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.84

ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
หน่วยงานมีที่ทำงานที่กว้างขวาง เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	2.85	1.055	ปานกลาง
หน่วยงานมีการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเป็นระบบ สะดวก และง่ายต่อการค้นคว้า	2.54	0.981	น้อย
อุปกรณ์การทำงานมีจำนวนเพียงพอ	3.18	0.781	ปานกลาง
ห้องทำงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.35	0.830	ปานกลาง
รวม ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน	2.97	0.723	ปานกลาง

ภาพที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน



จากตาราง 4.11 เมื่อศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ซึ่งจัดได้ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ข้อที่มีระดับความความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ห้องทำงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมา อุปกรณ์การทำงานมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.18 และ หน่วยงานมีที่ทำงานที่กว้างขวางเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.85 ข้อที่มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานน้อย คือ หน่วยงานมีการเก็บข้อมูลเอกสารเป็นระบบ สะดวกและง่ายต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54

หมายเหตุ เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับความเห็นด้วย

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
1.00-1.80	น้อยที่สุด
1.81-2.60	น้อย
2.61-3.40	ปานกลาง
3.41-4.20	มาก
4.21-5.00	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน

เพศ	ด้านระบบงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ชาย	63	3.3929	0.79275	0.464	0.643
หญิง	137	3.3431	0.66144		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.12 ผลการเปรียบเทียบด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน พบว่า เพศชายมีระดับความพึงพอใจด้านระบบงานสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย 3.3929 รองลงมาเป็นเพศหญิง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.3431 ตามลำดับ

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญที่ 0.643 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านระบบงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.13: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร

เพศ	ด้านการติดต่อสื่อสาร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ชาย	63	3.5556	0.56519	0.557	0.578
หญิง	137	3.5128	0.47485		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.13 ผลการเปรียบเทียบด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า เพศชายมีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.5556 รองลงมาเป็นเพศหญิง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.5128 ตามลำดับ

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.578 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสารไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.14: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

เพศ	ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ชาย	63	3.4365	0.73776	0.385	0.700
หญิง	137	3.3942	0.71468		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.14 ผลการเปรียบเทียบด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า เพศชายมีระดับความพึงพอใจด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.4365 รองลงมาเป็นเพศหญิง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.3942 ตามลำดับ

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.700 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.15: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

เพศ	ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ชาย	63	3.0063	0.73613	0.231	0.817
หญิง	137	3.0307	0.66814		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.15 ผลการเปรียบเทียบด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.0307 รองลงมาเป็นเพศชาย ด้วยค่าเฉลี่ย 3.0063 ตามลำดับ

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.817 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.16: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน

เพศ	ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ชาย	63	3.0635	0.86015	1.124	0.262
หญิง	137	2.9398	0.65130		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.16 ผลการเปรียบเทียบด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน พบว่า เพศชายมีระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.0635 รองลงมาเป็นเพศหญิง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.9398 ตามลำดับ

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.262 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.17: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านความพึงพอใจรวม

เพศ	ความพึงพอใจรวม			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ชาย	63	3.2774	0.56406	0.578	0.564
หญิง	137	3.2339	0.45851		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.17 ผลการเปรียบเทียบด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม พบว่า เพศชายมีระดับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจรวมสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.2774 รองลงมาเป็นเพศหญิง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.2339 ตามลำดับ

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.564 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจรวมไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านระบบการทำงาน

อายุ	ด้านระบบงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (F)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 25 ปี	13	3.2308	1.03814	0.172	0.915
26-30 ปี	75	3.3833	0.71699		
31-35 ปี	47	3.3564	0.68116		
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	65	3.3577	0.63733		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.18 ผลการเปรียบเทียบด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน พบว่า อายุระหว่าง 26-30 ปีมีความระดับพึงพอใจด้านระบบงานสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย 3.3833

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.915 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า อายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านระบบงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.19: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านการติดต่อสื่อสาร

อายุ	ด้านการติดต่อสื่อสาร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 25 ปี	13	3.5769	0.27735	0.102	0.959
26-30 ปี	75	3.5267	0.53992		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.19 (ต่อ): ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร

อายุ	ด้านการติดต่อสื่อสาร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
31-35 ปี	47	3.5426	0.44331	0.102	0.959
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	65	3.5038	0.54395		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.19 ผลการเปรียบเทียบด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า อายุต่ำกว่า 25 ปีมีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.5769

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ I One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.959 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า อายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสารไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.20: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

อายุ	ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 25 ปี	13	3.3269	0.40032	0.397	0.755
26-30 ปี	75	3.4700	0.82503		
31-35 ปี	47	3.3351	0.67421		
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	65	3.4038	0.67848		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.20 ผลการเปรียบเทียบด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า อายุระหว่าง 26-30 ปีมีระดับความพึงพอใจด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.4700

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.755 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า อายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.21: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

อายุ	ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 25 ปี	13	2.7846	0.84641	0.754	0.521
26-30 ปี	75	3.0853	0.70302		
31-35 ปี	47	2.9915	0.65668		
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	65	3.0215	0.66438		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.21 ผลการเปรียบเทียบด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า อายุระหว่าง 26-30 ปีมีระดับความพึงพอใจด้านโอกาสความเจริญก้างหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.0853

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.521 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า อายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน

อายุ	ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 25 ปี	13	2.8846	0.60909	0.116	0.951
26-30 ปี	75	3.0033	0.72654		
31 - 35 ปี	47	2.9574	0.70387		
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	65	2.9846	0.76786		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.22 ผลการเปรียบเทียบด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน พบว่า อายุระหว่าง 26-30 ปีมีระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.0033

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.951 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า อายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.23: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านความพึงพอใจรวม

อายุ	ด้านความพึงพอใจรวม			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 25 ปี	13	3.1429	0.51361	0.362	0.781
26-30 ปี	75	3.2838	0.52664		
31-35 ปี	47	3.5426	0.44331		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.23 ผลการเปรียบเทียบด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม พบว่า อายุระหว่าง 26-30 ปีมีระดับความพึงพอใจรวม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.2838

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.781 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า อายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจรวมไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน

สถานภาพ	ด้านระบบงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
โสด	151	3.3411	0.73342	0.977	0.378
สมรส	43	3.3663	0.55994		
หย่า / หม้าย	6	3.7500	0.86603		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.24 ผลการเปรียบเทียบด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน พบว่า พนักงานที่หย่า / หม่ายมีระดับความพึงพอใจด้านระบบงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.7500

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.378 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า สถานภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านระบบงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.25: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างด้านการติดต่อสื่อสาร

สถานภาพ	ด้านการติดต่อสื่อสาร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
โสด	151	3.5298	0.51875	0.176	0.839
สมรส	43	3.5000	0.45644		
หย่า / หม้าย	6	3.6250	0.51841		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.25 ผลการเปรียบเทียบด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า พนักงานที่ หย่า / หม้าย มีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.6250

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.839 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า สถานภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสารไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.26: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

สถานภาพ	ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
โสด	151	3.4040	0.75214	0.559	0.573
สมรส	43	3.3779	0.62051		
หย่า / หม้าย	6	3.7083	0.57915		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.26 ผลการเปรียบเทียบด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า พนักงานที่หย่า / หม้ายมีระดับความพึงพอใจด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.7083

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.573 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า สถานภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.27: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

สถานภาพ	ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
โสด	151	2.9616	0.71207	2.856	0.060
สมรส	43	3.1814	0.58848		
หย่า / หม้าย	6	3.4333	0.46332		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.27 ผลการเปรียบเทียบด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานที่หย่า / หม้าย มีระดับความพึงพอใจด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.4333

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.060 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า สถานภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.28: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน

สถานภาพ	ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
โสด	151	2.9536	0.73847	0.826	0.439
สมรส	43	3.0930	0.69655		
หย่า / หม้าย	6	2.7917	0.48520		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.28 ผลการเปรียบเทียบด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน พบว่า พนักงานที่สมรส มีระดับความพึงพอใจด้านระบบงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.0930

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.439 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า สถานภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.29: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม

สถานภาพ	ด้านความพึงพอใจรวม			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
โสด	151	3.2249	0.50444	0.942	0.392
สมรส	43	3.2979	0.46240		
หย่า / หม้าย	6	3.4603	0.39803		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.29 ผลการเปรียบเทียบด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม พบว่า พนักงานที่หย่า / หม้ายมีระดับความพึงพอใจรวมด้วยค่าเฉลี่ย 3.4603

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.392 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า สถานภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจรวมไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านระบบงาน

การศึกษา	ด้านระบบงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.4500	0.28382	0.168	0.918
ปริญญาตรี	146	3.3699	0.76857		
ปริญญาโท	42	3.3036	0.53686		
ปริญญาเอก	2	3.2500	0.35355		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.30 ผลการเปรียบเทียบด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจด้านระบบงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.4500

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.918 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า การศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านระบบงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.31: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านการติดต่อสื่อสาร

การศึกษา	ด้านการติดต่อสื่อสาร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.6250	0.33850	0.690	0.559
ปริญญาตรี	146	3.5445	0.50488		
ปริญญาโท	42	3.4524	0.53885		
ปริญญาเอก	2	3.2500	0.35355		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.31 ผลการเปรียบเทียบด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.6250

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.559 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า การศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสารไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.32: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

การศึกษา	ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.4500	0.40483	0.418	0.740
ปริญญาตรี	146	3.4212	0.76999		
ปริญญาโท	42	3.3750	0.60800		
ปริญญาเอก	2	2.8750	0.176788		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.32 ผลการเปรียบเทียบด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.4500

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.740 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า การศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.33: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

การศึกษา	ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.3000	0.45461	0.586	0.625
ปริญญาตรี	146	3.0027	0.72053		
ปริญญาโท	42	3.0238	0.63122		
ปริญญาเอก	2	3.1000	0.14142		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.33 ผลการเปรียบเทียบด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.3000

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.625 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า การศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.34: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน

การศึกษา	ด้านการติดต่อสื่อสาร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.0750	0.577955	0.090	0.965
ปริญญาตรี	146	2.9726	0.72879		
ปริญญาโท	42	2.9702	0.76150		
ปริญญาเอก	2	3.1250	0.53033		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.34 ผลการเปรียบเทียบด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกมีระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.1250

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.965 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า การศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.35: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านความพึงพอใจรวม

การศึกษา	ด้านความพึงพอใจรวม			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.3762	0.25441	0.329	0.804
ปริญญาตรี	146	3.2498	0.51853		
ปริญญาโท	42	3.2154	0.45762		
ปริญญาเอก	2	3.1190	0.03367		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.35 ผลการเปรียบเทียบด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจรวมสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.3762

ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.804 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า การศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจรวมไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านระบบทำงาน

ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	ด้านระบบงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.3200	0.85245	0.448	0.719
1-2 ปี	56	3.2812	0.76880		
3-4 ปี	73	3.4212	0.68576		
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	46	3.3750	0.55964		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.36 ผลการเปรียบเทียบด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน พบว่า พนักงานที่ทำงาน 3-4 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านระบบงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.4212

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.719 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านระบบงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.37: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร

ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	ด้านการติดต่อสื่อสาร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.5300	0.44088	0.098	0.961
1-2 ปี	56	3.4955	0.51894		
3-4 ปี	73	3.5411	0.49479		
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	46	3.5380	0.54510		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.37 ผลการเปรียบเทียบด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า พนักงานที่ทำงาน 3-4 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.5411

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.961 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสารไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.38: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.4800	0.59913	0.189	0.904
1-2 ปี	56	3.3705	0.88548		
3-4 ปี	73	3.4315	0.63226		
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	46	3.3750	0.7662		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.38 ผลการเปรียบเทียบด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า พนักงานที่ทำงานอยู่ในช่วงต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์สูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.4800

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.904 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.39: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 1 ปี	25	2.9680	0.64725	0.333	0.802
1-2 ปี	56	3.0500	0.75148		
3-4 ปี	73	2.9781	0.71691		
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	46	3.0913	0.59135		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.39 ผลการเปรียบเทียบด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานที่ทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่สูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.0913

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.802 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.40: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน

ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.1600	0.62032	1.061	0.367
1-2 ปี	56	2.8795	0.81602		
3-4 ปี	73	2.9486	0.64139		
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	46	3.0489	0.77571		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.40 ผลการเปรียบเทียบด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน พบว่า พนักงานที่ทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.1600

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.367 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.41: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ด้านความพึงพอใจรวม			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
ต่ำกว่า 1 ปี	25	3.2762	0.51287	0.202	0.895
1-2 ปี	56	3.2075	0.54540		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.41 (ต่อ): ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ด้านความพึงพอใจรวม			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
3-4 ปี	73	3.2505	0.44910	0.202	0.895
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	46	3.2764	0.49565		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.41 ผลการเปรียบเทียบด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม พบว่า พนักงานที่ทำงานมากกกว่า 5 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจรวมสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.2764

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.895 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจรวมไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน

เงินเดือน	ด้านระบบงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
15,000 – 20,000 บาท	75	3.4100	0.80186	0.471	0.757
20,001 – 25,000 บาท	21	3.2500	0.70711		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.42 (ต่อ): ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านระบบงาน

เงินเดือน	ด้านการติดต่อสื่อสาร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
25,001 – 30,000 บาท	32	3.3672	0.58882	0.471	0.757
30,001 – 35,000 บาท	27	3.4352	0.55726		
มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	45	3.2722	0.69459		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.42 ผลการเปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านระบบงาน พบว่า พนักงานเงินเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-35,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านระบบงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.4352

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.757 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เงินเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านระบบงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.43: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านการติดต่อสื่อสาร

เงินเดือน	ด้านการติดต่อสื่อสาร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
15,000 – 20,000 บาท	75	3.5400	0.49327	1.048	0.384
20,001 – 25,000 บาท	21	3.3810	0.46515		
25,001 – 30,000 บาท	32	3.6563	0.42001		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.43 (ต่อ): ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านการติดต่อสื่อสาร

เงินเดือน	ด้านการติดต่อสื่อสาร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
30,001 – 35,000 บาท	27	3.4907	0.62589	1.048	0.384
มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	45	3.5000	0.51124		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.43 ผลการเปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า พนักงานเงินเดือนอยู่ระหว่าง 25,001-30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.6563

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.384 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เงินเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสารไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.44: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

เงินเดือน	ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
15,000 – 20,000 บาท	75	3.5167	0.74812	1.590	0.178
20,001 – 25,000 บาท	21	3.1429	0.73558		
25,001 – 30,000 บาท	32	3.5078	0.71697		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.44 (ต่อ): ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

เงินเดือน	ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
30,001 – 35,000 บาท	27	3.2778	0.64798	1.590	0.178
มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	45	3.3556	0.68980		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.44 ผลการเปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า พนักงานเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,00-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.5167

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.178 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เงินเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.45: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

เงินเดือน	ด้านโอกาสความเจริญหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
15,000 – 20,000 บาท	75	3.1013	0.66526	0.781	0.539
20,001 – 25,000 บาท	21	2.8381	0.85234		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.45 (ต่อ): ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

เงินเดือน	ด้านการติดต่อสื่อสาร			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
25,001 – 30,000 บาท	32	2.9563	0.74615	0.781	0.539
30,001 – 35,000 บาท	27	2.9630	0.62274		
มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	45	3.0622	0.64360		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.45 ผลการเปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,00-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.1013

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.539 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เงินเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.46: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน

เงินเดือน	ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
15,000 – 20,000 บาท	75	3.0300	0.70467	0.389	0.816
20,001 – 25,000 บาท	21	3.0714	0.65260		
25,001 – 30,000 บาท	32	2.9063	0.691988		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.46 (ต่อ): ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน

เงินเดือน	ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
30,001 – 35,000 บาท	27	2.8796	0.85026	0.389	0.816
มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	45	2.9611	0.74612		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.46 ผลการเปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน พบว่า พนักงานเงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.0714

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.816 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เงินเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.47: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านความพึงพอใจรวม

เงินเดือน	ด้านความพึงพอใจรวม			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
15,000 – 20,000 บาท	75	3.3092	0.51248	0.734	0.570
20,001 – 25,000 บาท	21	3.1224	0.54908		
25,001 – 30,000 บาท	32	3.2634	0.45110		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.47 (ต่อ): ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านความพึงพอใจรวม

เงินเดือน	ด้านความพึงพอใจรวม			ค่าสถิติจากการคำนวณ (T)	ค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)		
30,001 – 35,000 บาท	27	3.1975	0.46726	0.734	0.570
มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	45	3.2222	0.48221		

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.47 ผลการเปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจรวม พบว่า พนักงานเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,000-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจรวมสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.3092

และผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA (T-Test) พบว่าได้ค่านัยสำคัญ 0.570 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 แสดงว่า เงินเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจรวมไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่มีต่อการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร และศึกษาความแตกต่างระหว่างกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในปัจจัยด้านต่างๆ ของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย

กลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานของบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม 3 ส่วน คือ

1) แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานบรรษัทสินทรัพย์ไทยที่มีต่อการปฏิบัติงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในลักษณะของการวัดตัวแปรเพียงครั้งเดียว (One – Shot Descriptive Studay) ตามช่วงเวลาที่ได้กำหนดไว้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติในการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และส่วนที่ 2 คือ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Chi-square t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปี และมีรายได้อยู่ในระดับ 10,000-20,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

3.1 ด้านระบบงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดได้แก่ โปรแกรมทำงานสำเร็จรูปช่วยให้ท่านทำงานได้เร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

3.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดได้แก่ ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

3.3 ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดได้แก่ท่านพร้อมสละแรงกายและเวลาเพื่อความสำเร็จขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

3.4 ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและเร่งด่วนเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

3.5 ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 เมื่อพิจารณารายข้อเรียง พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดได้แก่ ห้องทำงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิพอเหมาะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยที่ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ให้ความสนใจและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กรเป็นบางครั้ง เช่น การแข่งขันกีฬาทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรการจัดงานปีใหม่ การจัดสัมมนาให้ความรู้ในเรื่องสุขภาพ เป็นต้น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานคิดว่าไม่มีความจำเป็นต้องเข้าร่วม เพราะทำให้เสียเวลา ส่วนการลาป่วย ลากิจ ของพนักงานถือว่าอยู่ในช่วงปกติภายใต้มาตรฐานขององค์กร และพนักงานส่วนใหญ่มาทำงานสายประมาณ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน สาเหตุหนึ่งอาจเนื่องมาจาก พนักงานต้องทำงานล่วงเวลา ต้องกลับดึกเป็นประจำ เกิดความเหนื่อยล้า ส่วนวันทำงานที่พนักงานชอบมากที่สุดคือวันศุกร์ อาจเนื่องมากจากเป็นวันสุดท้ายของสัปดาห์ ของการทำงาน เพราะวันต่อไปก็จะได้หยุดพักผ่อนเต็มที่ และพนักงานของบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทยมีความเป็นตัวของตัวเองสูง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานขณะปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร และนอกนั้น อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านระบบงาน ด้านความโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ได้แก่ หน่วยงานมีการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร เป็นระบบ สะดวก ง่ายต่อการค้นคว้า แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในระดับยังไม่ดีเท่าที่ควร โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สิ่งเหล่านี้อาจจะเกิดจากความไม่ยั่งยืนขององค์กร เนื่องจากองค์กรจัดตั้งเพื่อเฉพาะกิจ ซึ่ง ณ.ปัจจุบันคงเหลือระยะเวลาอีกประมาณ 4 ปี ซึ่งระหว่างนั้นองค์กรจะต้องมีการปรับลดขนาดองค์กรลงซึ่งพนักงานที่มีประสิทธิภาพและความโดดเด่นจะได้รับการพิจารณาเป็นอันดับต้นๆ จึงทำให้พนักงานรู้สึกว่าไม่มีความมั่งคง ดังนั้นผู้บริหารต้องสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานมีการปรับตัวและ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ให้สามารถรองรับกับสถานการณ์ต่างๆที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา พร้อมทั้งสนับสนุนให้มีการคิดค้นกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ของพนักงาน ความอยู่รอดและความก้าวหน้ามั่นคงของบริษัท และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดร่วมกันต่อไป

และที่สำคัญองค์กรก็อาจจะต้องมีการปรับผลตอบแทนให้ ตามผลงานและความเสี่ยงเพราะที่ได้รับอาจยังไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของท่านในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน อันเนื่องมาจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ค่าน้ำมันที่แพงขึ้น ราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ต้องใช้จ่ายเงินมากขึ้น เสมือนรายได้เท่าเดิม แต่ค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ดังนั้นเมื่อเป็นเช่นนี้ก็จะส่งผลต่อองค์กร อาจทำให้ผลผลิตขององค์กรลดลง ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดลง ส่งผลให้ศักยภาพในการทำงานลดต่ำลงไปได้ ดังเช่นที่กล่าวไว้ใน สร้อยตระกูล(ติวยานนท์) อรรถมานะ,2545) สิ่งจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง มีอิทธิพลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และ เอ็ม .เอส .วิเทลเลส (S.M.Viteles) ให้คำจำกัดความว่าขวัญเป็นทัศนคติของความพึงพอใจที่มีความปรารถนาหรือเจตนารมณ์ที่จะมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายโดยเฉพาะของกลุ่มหรือขององค์การ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการบริหารองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปและอภิปรายผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่ามีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติให้ก่อเกิดประโยชน์ในการบริหารงาน และสร้างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย มีดังต่อไปนี้

1. องค์กรจะต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดให้รางวัลพิเศษสำหรับพนักงานที่ไม่มาทำงานสาย ไม่ลาป่วย ลากิจ โดยอาจจะพิจารณาเป็นรายเดือนหรือรายปีก็ได้ เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานและส่งผลให้องค์กร

2. องค์กรควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและศึกษาต่อ ให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็นและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และควรแสดงให้เห็นว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร

3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานทุกๆ ด้านอย่างเหมาะสมกับพนักงาน เช่น มีสถานที่พักผ่อนเวลาทำงานที่เป็นธรรมชาติ มีห้องออกกำลังกาย เปิดเพลงบรรเลงในช่วงเที่ยง จัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม มีสถานที่จัดเก็บเอกสารเป็นหลักแหล่งเพื่อสะดวกและง่ายต่อการค้นหา

4. การสร้างความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารกับพนักงานควรร่วมกันทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ พนักงานอาจไม่กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาตามสภาพความเป็นจริง และความต้องการของพนักงาน เนื่องจากเกรงว่าจะเกิดผลสะท้อนกลับต่อการทำงาน อาจจะมีการทำการวิจัยซ้ำอีกครั้ง

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจเป็นรายด้าน โดยเฉพาะด้านที่มีระดับความความพึงพอใจน้อยเพื่อยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น

3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจหลายๆด้าน เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงความรู้สึกที่แท้จริงในการปฏิบัติงาน และความต้องการในการทำงานเพื่อจะนำไปสู่การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี เพื่อให้ผลการศึกษาสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บรรณานุกรม

หนังสือ

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

นฤมล มณีสว่างวงค์. (2549). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2540). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยานิพนธ์

กรองทอง ยิ้มไพบูลย์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านระบบการเรียนการสอนทางไกลระบบการสื่อสารสองทางของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

(2542). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฐยา ไพรสงบ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประจักษ์ จงอัศญากุล. (2546). การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พัทนัย แก้วแพง. (2546). ความพึงพอใจในงานของพยาบาล ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ยงยุทธ โพธิ์ทอง. (2546). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รุ่งเรือง สายสรรค์พงษ์. (2549). พฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าในชีวิตประจำวันของนักเรียนโรงเรียนกุนนทีรุทธารามวิทยาคม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิศลย์ธีรา เมตตานนท์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจ กรณีศึกษา อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนีย์รัตน์ เตชาภิวัฒน์พันธุ์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สารนิพนธ์

จุฑารัตน์ เพิงมาก. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรโรงพยาบาลลาดพร้าว. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประเสริฐ อนุวรรณ. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ยุวนิต ฉายสุวรรณ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท Simens bLimited Employee Job Satisfaction. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สื่ออินเตอร์เน็ต

Thai Asset Management Corporation – TAMC (Copyright 2006). Thai Asset Management Corporation – TAMC. สืบค้นวันที่ 20 ธันวาคม 2551 จาก http://www.tamc.or.th.

ภาคผนวก

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้กรอกแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้สำหรับการทำวิจัยในหัวข้อ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย” เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโทเท่านั้น โดยเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาเฉพาะบุคคล (บธ.615) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยากรุงเทพ และขอรับรองว่าคำตอบของท่าน ไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่าน สำหรับข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับไม่มีการเปิดเผย และไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคล ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น

รายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ

<u>ส่วนที่ 2</u> เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบ

<u>ส่วนที่ 3</u> เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ทางผู้ดำเนินงานวิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือกับท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเที่ยงตรง จึงหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความกรุณาจากท่านผู้ตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

<u>ส่วนที่ 1</u>แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ถูกต้องกับความเป็นจริง

1. เพศ 1 ( ) ชาย 2 ( ) หญิง

2. อายุ 1 ( ) ต่ำกว่า 25 ปี 2 ( ) 25 – 30 ปี
3 ( ) 31 - 35 ปี 4 ( ) มากกว่า 35 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ 1 ( ) โสด 2 ( ) สมรส
3 ( ) หย่า / หม้าย

4. การศึกษา 1 ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ( ) ปริญญาตรี
3 ( ) ปริญญาโท 4 ( ) ปริญญาเอก

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
1 ( ) ต่ำกว่า 1 ปี 2 ( ) 1 - 2 ปี
3 ( ) 3– 4ปี 4 ( ) 5ปีขึ้นไป

6. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน
1 ( ) 10,000 – 15,000 บาท 2 ( ) 15,001 – 20,000 บาท
3 ( ) 20,001 – 25,000 บาท 4 ( ) 25,001 – 30,000 บาท
5 ( ) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

<u>ส่วนที่ 2</u>แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรม

โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ถูกต้องกับความเป็นจริง

7. ท่านให้ความสนใจและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่ทางองค์กรจัดบ่อยครั้งแค่ไหน

1 ( ) ไม่เคยสนใจ 2 ( ) บางครั้ง

3 ( ) ทุกครั้ง

8. ในระยะเวลา 1 เดือน จำนวนครั้งที่ท่านมาทำงานสายโดยเฉลี่ยกี่ครั้ง

1 ( ) ไม่เคยมาสาย 2 ( ) 1 - 2 ครั้ง

3 ( ) 3 – 4 ครั้ง 4 ( ) 5 – 6 ครั้ง

5 ( ) มากกว่า 6 ครั้ง ขึ้นไป

9. ในระยะเวลา 1 ปี ท่านใช้สิทธิในการลาป่วยและลากิจ โดยเฉลี่ยกี่ครั้ง

1 ( ) ไม่เคยใช้สิทธิลา 2 ( ) 1 - 5 ครั้ง

3 ( ) 6 – 10 ครั้ง 4 ( ) 11 – 15 ครั้ง

5 ( ) มากกว่า 15 ครั้ง ขึ้นไป

10. วันไหนที่ท่านมีความสุขในการทำงานและรอคอยที่จะให้ถึงเร็วๆมากที่สุด

1 ( ) วันจันทร์ 2 ( ) วันศุกร์

3 ( ) เสาร์อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

4 ( ) ทุกวัน

11. โดยบุคลิกลักษณะส่วนตัว ท่านเป็นบุคคลจัดอยู่ในประเภทใดมากที่สุด

1 ( ) เป็นตัวของตัวเอง 2 ( ) มีภาวะการเป็นผู้นำ

3 ( ) มีภาวะของการเป็นผู้ตาม 4 ( ) ต้องการเป็นที่ยอมรับ

<u>ส่วนที่ 3</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน

โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น หรือ สถานการณ์ที่ท่านกำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน

ข้อที่	ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านระบบงาน</u>						
12	โปรแกรมทำงานสำเร็จรูปสามารถช่วยให้ท่านทำงานได้เร็วขึ้น					
13	การสืบค้นหาฐานข้อมูลสามารถทำได้ด้วยดี ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน ง่ายต่อการทำงาน					
14	มีการพัฒนาระบบการทำงานให้กระชับ รวดเร็ว รัดกุม ชัดเจน อยู่เสมอ					
15	ท่านสามารถทราบได้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะเริ่มต้นและสิ้นสุดที่ใด					
<u>ด้านการติดต่อสื่อสาร</u>						
16	ท่านได้รับความร่วมมือด้วยดีจากหน่วยงานภายนอกองค์กร					
17	ท่านมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
18	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี					
19	ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวกับองค์กรของท่านมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว					
<u>ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร</u>						
20	ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กร					
21	ท่านพร้อมที่จะสละแรงกายและเวลาอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร					

ข้อที่	ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22	ท่านจะทำงานในองค์กรของท่านตลอดไปเท่าที่องค์กรยังดำรงอยู่					
23	ท่านยังคงเลือกที่จะทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป แม้ว่าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูง					
<u>ด้านโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่</u>						
24	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อปรับปรุงคุณวุฒิให้สูงขึ้น					
25	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านได้เข้าฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้					
26	ท่านทุ่มเททำงานเพราะมีความมั่นใจว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้า					
27	ท่านได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถของท่านจากผู้บังคับบัญชาเสมอมา					
28	ท่านได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและเร่งด่วนให้รับผิดชอบเสมอ					
<u>ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน</u>						
29	หน่วยงานของท่านมีที่ทำงานที่กว้างขวางเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย					
30	หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเป็นระบบสะดวกและง่ายต่อการค้นคว้า					
31	อุปกรณ์การทำงานมีจำนวนเพียงพอ					
32	ห้องทำงานของท่านมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม					

****ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****