

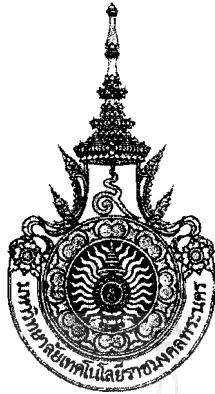


ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและ
พนักงานในมหาวิทยาลัยฯ

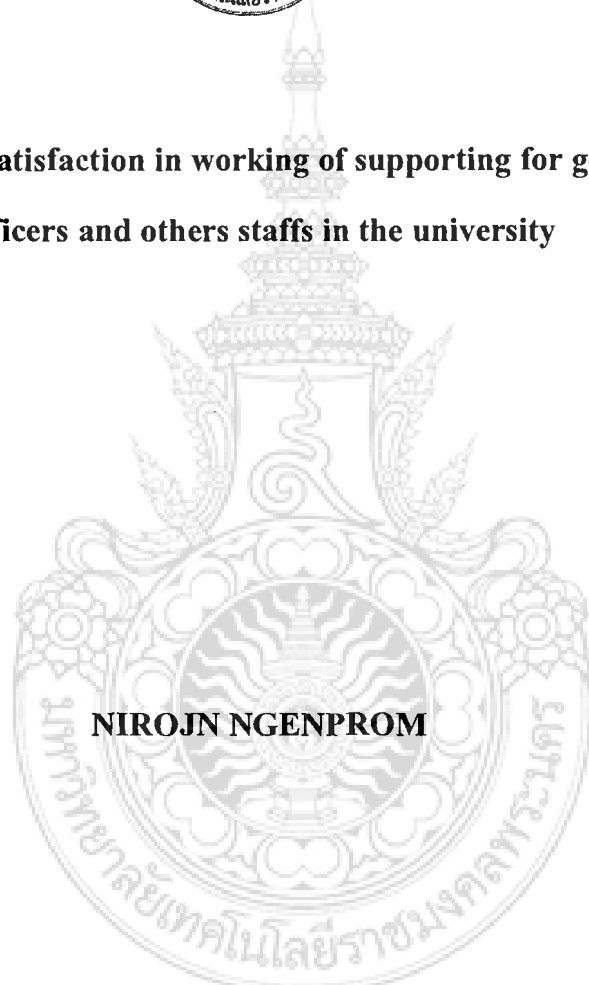
นิโรจน์ เงินพรหม

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินผลประโยชน์วิจัยสถาบัน
ประจำปี ๒๕๕๑

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กองนโยบายและแผน



**The factors of satisfaction in working of supporting for government
officers and others staffs in the university**



NIROJN NGENPROM

**This Report is Funded by Rajamangala University of Technology Phra
Nakhon, Policy and planning Division, Fiscal Year 2008.**

หัวข้อวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานใน
มหาวิทยาลัยฯ
ชื่อผู้วิจัย นายนิโรจน์ เงินพรหม
ปีการศึกษา 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วย ข้าราชการสายสนับสนุน พนักงานราชการสายสนับสนุน พนักงานในมหาวิทยาลัย ถูกจ้างประจำและถูกจ้างชั่วคราว รวม 635 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยปฏิบัติตามหน่วยงาน จำนวน 390 ตัวอย่าง มาวิเคราะห์ปัจจัยและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ผลการวิจัย ระดับปัจจัยแวดล้อมที่เกิดขึ้นในสำนักงานบริเวณที่ทำงานแสดงเป็นค่าเฉลี่ยและระดับความรู้สึก โดยภาพรวมทั้งมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับดีพอใช้

จากการเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลกับความพึงพอใจพบว่า - เพศชาย มีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิงในทุกด้าน - บุคลากรที่เป็นโสด มีความพึงพอใจสูงสุดและลดลงมาตามลำดับคือสมรส หย่า หม้าย - ระดับความพึงพอใจจะลดลงเรื่อย ๆ ตามอายุของบุคลากรในด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ผู้ร่วมงานงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจ ด้านผลตอบแทน จะมีค่าสูงขึ้นตามอายุ - บุคลากรที่มีประสบการณ์มากขึ้นมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ผลตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ มากขึ้น แต่ผู้ร่วมงานและลักษณะงานมีความพึงพอใจลดลง - จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบที่มากขึ้นส่งผลให้ความพึงพอใจในทุกด้านลดลง - ตำแหน่งงานทุกประเภทมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานสูงสุด ลดลง มาตามลำดับ คือ ผู้ร่วมงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ความก้าวหน้าในงานและพอใจในผลตอบแทนน้อยที่สุด - ตำแหน่งงานระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจสูงกว่าหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมกับความพึงพอใจ เสียงดัง อุณหภูมิของอากาศ ฝุ่นในที่ทำงาน กลิ่น ของสารเคมี วัตถุติด การถ่ายเทอากาศ และผู้ร่วมงาน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในทุกด้าน

Research Title : The factors of satisfaction in working
of supporting for government officers and others staffs in the university.
Researcher Name : Mr.Nirojn Ngenprom
Academic Year : 2008

Abstract

This research is an exploring research to be connected with the main purpose of learning about the satisfactions in working as other sides for supporting personal consists of supporting for government officers, supporting for government staffs, university staffs, permanent employees, and temporary employees in total 635 people. There are only 360 people of samples from the total as mentioned to be analyzed the factors and other satisfactions, the result of this research is the level of surrounding factors in working as showing the average rate for all over as the normal level.

In comparing with the personal factor and satisfaction were found that *Male* are much more than *Female* about satisfaction in all factors mentioned. And also, single government staff there is most of satisfying than married, and divorced status. Additionally, the level of satisfaction will be reduced respectively as referring with ages, type of working, opportunity, colleague, and facilities, but the satisfaction of reward will be much more which is depended on ages.

Moreover, the experienced staff will be much satisfied as follows: Type of working, Reward, Opportunity and Facilities, but another side to be less satisfied are Colleague. However, the responsibility of members in their family will be less satisfied almost all sides. Another thing, the position is the most of satisfying, colleague & facilities are next, and reward & opportunity to be promoted as the last one. Moreover, chief executive position satisfies more than head of department and operation respectively.

Noise, temperature, dust, smell, air flow, and colleague are the surrounding factors to be reflected with the satisfactions.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีจากความเมตตาอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ และขอบคุณผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน ที่อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยรวมถึงผู้เชี่ยวชาญประเมินแบบสอบถามทุกท่านที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะตลอดจนตรวจสอบแก้ไขสิ่งที่บกพร่องต่าง ๆ ให้สมบูรณ์

สุดท้ายขอขอบคุณ บุคลากร ข้าราชการ พนักงานสายสนับสนุนที่ช่วยตอบแบบสอบถาม และช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

นิโรจน์ เงินพรหม



สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูปประกอบ	ฉ
บทที่	
1.บทนำ	1-6
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัยและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	2
1.4 คำจำกัดความในงานวิจัย	3
1.5 แนวทางที่จะนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ	6
2.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7-77
2.1 ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน	7
2.2 ความพึงพอใจในงาน	9
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	16
2.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Needs Theory)	16
2.3.2 ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer	19
2.3.3 ทฤษฎีความต้องการ ERG	19
2.3.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg	21
2.3.5 ทฤษฎีการจูงใจของพอร์ตเตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler)	25
2.3.6 ทฤษฎีความคาดหวัง	26
2.3.7 ทฤษฎีความต้องการของ David C. McClelland และ J.W Atkinson	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2.3.8	ทฤษฎีคุณภาค (Equity Theory)	27
2.3.9	ทฤษฎีแบบจำลองลักษณะงาน	28
2.4	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	30
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจในงาน	46
2.6	แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน	52
2.7	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน	62
2.8	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน	68
2.9	สรุปแนวคิดและงานวิจัย	74
2.10	การสำรวจและประเมินความพึงพอใจและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน	75
2.11	กรอบแนวคิดในการวิจัย	77
3.	วิธีดำเนินการวิจัย	78-87
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	78
3.2	ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	80
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	82
3.4	การสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	85
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	86
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	87
4.	ผลการวิจัย	88-134
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	89
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม	94
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ	95
4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมของแต่ละด้าน	98
4.5	เปรียบเทียบ และวิเคราะห์ปัจจัยในด้านต่างๆ	99
5.	สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	135-141
5.1	สรุปผลการวิจัย	135
5.2	ข้อเสนอแนะ	141

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	142-155
ภาคผนวก ก	156
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	
ภาคผนวก ข	158
อัตราส่วนความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)	
ภาคผนวก ค	160
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	
ภาคผนวก ง	168
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำ วิทยานิพนธ์	
ประวัติผู้วิจัย	170



สารบัญญัตราง

ตาราง		หน้า
2.1	เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow กับทฤษฎี ERG ของ Alderfer	21
2.2	จ่ายค่าแรงเปรียบเทียบการทำงานทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณของผลผลิตของบุคคลที่ได้รับการจ่ายเงิน	27
3.1	แสดงจำนวนบุคคลากรแต่ละหน่วยงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง	78
3.2	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน	79
3.3	แสดงเกณฑ์การให้คะแนนสภาพแวดล้อมในสำนักงานบริเวณที่ทำงานในด้านต่าง ๆ	82
3.4	เกณฑ์การแบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละด้าน	83
3.5	แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดความพึงพอใจในงาน	84
3.6	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	86
3.7	การวิเคราะห์/ สถิติที่ใช้	87
4.1	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	89
4.2	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส	89
4.3	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	90
4.4	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	90
4.5	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน	91
4.6	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเงินเดือน	91
4.7	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ	92
4.8	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเดินทางมาทำงาน	92
4.9	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานประเภทต่างๆ	93
4.10	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับงาน	93
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของปัจจัยแวดล้อมในด้านต่างๆ	94
4.12	แสดงผลการจำแนกสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านต่าง	95
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน	95
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทน	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจ ในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	96
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจ ในงานด้านผู้ร่วมงาน	97
4.17	แสดงค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจ ในงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97
4.18	แสดงระดับความรู้สึกโดยภาพรวมของความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ	98



สารบัญรูป

รูป		หน้า
2.1	ลำดับชั้นความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์	18
2.2	อธิบายลำดับความต้องการตามทฤษฎี ERG	20
2.3	เปรียบเทียบความต้องการตามแนวคิดของ Maslow และ Herzberg	24
2.4	แบบจำลองคุณลักษณะของงาน	29
2.5	การมีอิทธิพลของปัจจัยทางด้านสถานการณ์ต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน	58
2.6	แบบจำลองกระบวนการลาออกตามแนวความคิดของ Eric และคณะ	61
2.7	กรอบแนวคิดในการวิจัย	77
4.1	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศ	89
4.2	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส	89
4.3	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	90
4.4	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	90
4.5	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน	91
4.6	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเงินเดือน	91
4.7	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ	92
4.8	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเดินทางมาทำงาน	92
4.9	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานประเภทต่างๆ	93
4.10	แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับงาน	93
4.11	แสดงการเปรียบเทียบสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศ	99
4.12	แสดงการเปรียบเทียบอายุของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศ	100
4.13	แสดงการเปรียบเทียบระดับการศึกษาแบ่งตามเพศ	101
4.14	แสดงการเปรียบเทียบสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับอายุ	102
4.15	แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับอายุโดยแบ่งแยกตามระดับการศึกษา	103
4.16	แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่างแยกตามระดับการศึกษา	104
4.17	แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับอายุของกลุ่มตัวอย่างแยกตาม เพศ	105

สารบัญรูป (ต่อ)

รูป		หน้า
4.18	แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับอายุของกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งประเภทของงาน	106
4.19	แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับอายุของกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งงานระดับต่างๆ	107
4.20,4.21	แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับอายุของกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งและระดับการปฏิบัติงาน	108
4.22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนกับประสบการณ์แยกตามตำแหน่งงาน ประเภทและระดับต่าง ๆ	109
4.23	แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับการเดินทางมาทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	110
4.24	แสดงการเปรียบเทียบตำแหน่งงานกับการเดินทาง มาทำงานของบุคลากร	111
4.25	แสดงการเปรียบเทียบตำแหน่งงานระดับต่าง ๆ กับจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ	112
4.26	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ	115
4.27	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ	116
4.28	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ	117
4.29	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ	118
4.30	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ	119
4.31	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านผลตอบแทน กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ	120
4.32	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ	121

สารบัญรูป (ต่อ)

รูป		หน้า
4.33	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านการเดินทางมาทำงานกับ ความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ	122
4.34	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานประเภทต่างๆกับ ความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ	123
4.35	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานระดับกับความรู้สึก พึงพอใจในงานด้านต่างๆ	124
4.36	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านต่างๆกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ตำแหน่งงานระดับต่างๆ	125
4.37	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านคังของเสียงกับ ความพึงพอใจด้าน ต่างๆ	126
4.38	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านแสงสว่างกับ ความพึงพอใจด้าน ต่างๆ	127
4.39	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านแสงสว่างกับ ความพึงพอใจด้าน ต่างๆ	128
4.40	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านฝุ่นกับ ความพึงพอใจด้านต่างๆ	129
4.41	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านกลิ่นของสารเคมี, วัตถุพิษหรืออื่นๆ กับ ความพึงพอใจด้านต่างๆ	130
4.42	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านความปลอดภัยในการทำงานกับ ความพึงพอใจด้านต่างๆ	131
4.43	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านการวางผังสถานที่ทำงานกับ ความ พึงพอใจด้านต่างๆ	132
4.44	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านการถ่ายเทอากาศในสำนักงานกับ ความพึงพอใจด้านต่างๆ	133
4.45	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านผู้ร่วมงานในการทำงานกับ ความพึง พอใจด้านต่างๆ	134

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ยอมรับกันว่าความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีความสำคัญมากอย่างหนึ่งในการทำงาน เพราะงานใดก็ตามถ้าผู้ทำมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ก็จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความกระตือรือร้นที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และในทางตรงกันข้ามผู้ทำงานไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ผลเสียก็จะเกิดแก่หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ซึ่งผลของความไม่พึงพอใจส่วนหนึ่งจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานออกมาในรูปของการขาดงานเป็นประจำ การย้ายงาน และการลาออกจากงาน

การบริหารงานขององค์กรใดก็ตามผู้บริหารขององค์กรนั้นย่อมจะต้องพยายามอย่างเต็มที่ที่จะบริหารงานให้ความก้าวหน้าเจริญรุ่งเรืองและเนื่องจากองค์กรเป็นแหล่งรวมของมนุษย์จำนวนหนึ่ง มักจะมีการแบ่งงานกันทำตามความสามารถ ตามความยากง่ายของงาน ดังนั้นการบริหารงานบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากความไม่สำเร็จของงานนั้น ๆ แท้ที่จริงแล้วขึ้นอยู่กับบุคลากรในหน่วยงานนั้นโดยตรง (เทวินทร์ จันทรศักดิ์, ปิยะชาติ โชชคพิพัฒน์, 2432)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นมหาวิทยาลัยเปิดใหม่โดยเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยจากการแยกตัวออกเป็นนิติบุคคลในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตามความในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. 2548 และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาการศึกษา ได้ต่อไปในอนาคตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นของการพัฒนาทางด้านบุคคลจึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนการบริหารงานในมหาวิทยาลัยและการปรับปรุงหน่วยงานในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในด้านการบริหารงาน มหาวิทยาลัย ได้แบ่งหน่วยงานออกเป็น 5 สถาบัน สำนักประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และคณะต่าง ๆ 9 คณะ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ซึ่งมีข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงาน รวม 635 คน (ข้อมูลบุคลากรจากรายงานแผนพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปี 2550)

ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหัวใจของการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย เพราะ

ความสำเร็จของมหาวิทยาลัยย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากร ในมหาวิทยาลัยเป็นองค์ประกอบสำคัญ ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการและพนักงานนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมากและมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานได้หลายประการ อาทิก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งจะส่งผลต่อมหาวิทยาลัยให้ไปสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3 ขอบเขตการวิจัยและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ขอบเขตของโครงการวิจัยในครั้งนี้

1. ประชากรที่ใช้งานวิจัยในครั้งนี้เป็นข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งมีข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานรวม 635 คน (ข้อมูลบุคลากรจากรายงานแผนพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปี 2550)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ

- 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งเป็น

- 1.) เพศ
- 2.) สถานภาพสมรส
- 3.) อายุ
- 4.) ระดับการศึกษา
- 5.) ประสบการณ์การทำงาน
- 6.) เงินเดือน
- 7.) จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ
- 8.) การเดินทางมาทำงาน
- 9.) ตำแหน่งงานประเภท
- 10.) ตำแหน่งงานระดับ

2.2.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม แบ่งเป็น

- 1.) ด้านเสียง
- 2.) ด้านแสง
- 3.) อุณหภูมิ
- 4.) ฝุ่น
- 5.) กลิ่น
- 6.) ความปลอดภัย
- 7.) การวางผังสถานที่ทำงาน
- 8.) การถ่ายเทอากาศ
- 9.) ผู้ร่วมงาน

ตัวแปรตาม

- 1.) ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน
 - 2.) ความพึงพอใจในด้านผลตอบแทน
 - 3.) ความพึงพอใจในด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน
 - 4.) ความพึงพอใจในด้านผู้ร่วมงาน
 - 5.) ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการศึกษาเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ
4. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม
5. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

1.4 คำจำกัดความในงานวิจัย

ข้าราชการสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการในหน่วยงานยกเว้นสายผู้สอน ที่ปฏิบัติการสนับสนุนภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา

พนักงานสายสนับสนุน หมายถึง พนักงานในหน่วยงานยกเว้นสายผู้สอน ที่ปฏิบัติการสนับสนุนภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทศนคติและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจซึ่งมีทั้งทางบวกและทางลบ โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลนั้น ๆ

ตัวแปรต่าง ๆ คือ

- ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะและรายละเอียดของงานที่ปฏิบัติแล้วรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน
- ผลตอบแทน (Pay) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อค่าจ้างหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน
- โอกาสความก้าวหน้าในงาน (Promotion Opportunity) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อแนวโน้มที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น รวมถึงการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อการเลื่อนขั้น
- ผู้ร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง บุคคลที่มีการร่วมงานในการให้ความช่วยเหลือกันในการทำงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมถึงบรรยากาศของการทำงานร่วมกัน
- สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องที่ใช้ในการปฏิบัติงานและสนับสนุนการปฏิบัติงาน
- ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานและข้าราชการที่มีคุณลักษณะเฉพาะได้แก่
 - เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นเพศชาย และ เพศหญิง
 - อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับจากปีที่เกิดจนถึงระยะเวลาที่ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นตัวเลข
 - ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน
 - ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน
 - เงินเดือน หมายถึง เงินที่ทางราชการจ่ายให้ต่อเดือน ณ ปัจจุบัน จากการทำงานที่มหาวิทยาลัย
 - จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ หมายถึง สมาชิกในครอบครัวที่พนักงานต้องรับผิดชอบ
 - สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะการสมรสทางนิตินัยของพนักงานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ โสด สมรส กรณีสมรสแล้วการครองคู่แบ่งออกเป็น อยู่ด้วยกัน แยกกันอยู่ หม้าย หย่าร้าง
 - การเดินทางมาทำงาน หมายถึง วิธีการเดินทางมาทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น รถโดยสารประจำทาง , เรือ , รถเมล์ , รถตู้ , เรือและรถเมล์ , เรือและรถตู้ , เรือ รถเมล์ และรถตู้ มีพาหนะส่วนตัว
 - ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับหน้าที่ในงานที่ปฏิบัติแบ่งออกเป็น ตำแหน่งระดับ ปฏิบัติการ ตำแหน่งหัวหน้างาน ตำแหน่งผู้บริหาร
 - ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวบุคคลในเวลาปฏิบัติงานซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงานทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต โดยในที่นี้หมายถึง สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ แบ่งออกเป็น

- ด้านเสียง หมายถึง เสียงในขณะที่ปฏิบัติงานโดยวัดได้จากการรับรู้ของพนักงาน ที่มีต่อความดังของเสียงในสถานที่ทำงาน
- ด้านแสง หมายถึง แสงสว่างในขณะที่ปฏิบัติงานโดยวัดได้จากการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความเข้มของแสงในสถานที่ทำงาน
- ด้านอุณหภูมิ หมายถึง อุณหภูมิขณะปฏิบัติงานโดยวัดได้จากการรับรู้ของพนักงานที่มีระดับอุณหภูมิในสถานที่ทำงาน
- ด้านฝุ่น หมายถึง ฝุ่นขณะปฏิบัติงานโดยวัดจากการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อปริมาณฝุ่นละอองในสถานที่ทำงาน
- ด้านกลิ่น หมายถึง กลิ่นในขณะที่ปฏิบัติงานโดยวัดได้จากการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความเข้มของกลิ่นจากสารเคมี วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ในสถานที่ทำงาน
- ด้านความปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความปลอดภัยในบริเวณสถานที่ปฏิบัติงาน โดยวัดได้ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
- ด้านการวางผังสถานที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการจัดสถานที่ทำงาน โดยวัดได้จากการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน
- ด้านการถ่ายเทอากาศ หมายถึง การถ่ายเทอากาศในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยวัดได้จากการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการถ่ายเทอากาศในสถานที่ทำงาน
- ด้านผู้ร่วมงาน หมายถึง บุคคลที่มีสัมพันธภาพระหว่างกันในการทำงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานรวมถึงบรรยากาศของการทำงานร่วมกันโดยวัดได้จากการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อผู้ร่วมงาน

1.5 แนวทางที่จะนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. แก้ปัญหาในการทำงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เป็นองค์ความรู้ในงานวิจัยต่อไป
3. เป็นประโยชน์ต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การเผยแพร่ในวารสาร ฯลฯ และหน่วยงานที่น่าผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์
2. นำความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมาเป็นแนวทางวางแผนให้ข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น

1.7 ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนการบริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครและการปรับปรุงหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เป็นความจำเป็นด้านหนึ่งที่ต้องกระตุ้นให้มีความสนใจในเรื่องความพึงพอใจในงานและหาสาเหตุหรือปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานหรือหาทางป้องกันหรือแก้ไขสาเหตุนั้น และปรับเปลี่ยนความรู้สึกของพนักงานให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจใช้สิ่งเร้ามากระตุ้นพนักงานให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำงานหรือพนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานพนักงานจะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อให้ได้ผลตามที่พนักงานต้องการหรือคาดหวังไว้เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการ พนักงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ก็จะส่งผลย้อนกลับโดยการตั้งใจมากขึ้น ใช้ความสามารถ สติปัญญา ความพยายามในการทำงานมากขึ้น ผลลัพธ์ที่ออกมาคือ ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ขวัญและกำลังใจสูง พนักงานจะมีความสุขกับการทำงาน ทำให้ลดความกดดันหรือความเครียด ในการทำงาน ทำให้ลดความกดดันหรือความเครียดในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน การลางาน การลาออกหรือ โอนย้าย (สุดาพร, 2543)

ในการศึกษาและวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ในตอนแรกจะได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ในตอนที่สองจะกล่าวถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้มีการค้นคว้าวิจัยในทางธุรกิจและอุตสาหกรรมและในตอนที่สาม จะได้กล่าวถึงวรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในวงการอุดมศึกษาแต่จะกล่าวถึงเฉพาะเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 เป็นต้นมา

เนื่องจาก ผลงานการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นผลงานทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม ดังนั้นในการกล่าวถึงวรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ จึงต้องอ้างถึงผลการวิจัยในทางธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของคณงาน แต่ได้พยายามเลือกผลการวิจัยที่ใกล้เคียงกับการวิจัยครั้งนี้ให้มากที่สุด มาประกอบกับผลการวิจัยในทางการอุดมศึกษาด้วย

2.1 ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงาน ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานสามารถจัดบริการสนองความต้องการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจ เขาก็จะรักงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรหรือหน่วยงาน ไม่สามารถจัดบริการ สนองความต้องการได้ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความ เบื่อหน่าย ไม่

อยากทำงาน และจะออกจากงานในที่สุด เหมือนกับที่ จารุวรรณ (2518) ได้สรุปจากงานวิจัยต่าง ๆ ว่า การปฏิบัติงานโดยทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ให้สำเร็จตามความมุ่งหมายได้ ก็ต่อเมื่องานนั้นสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ และจะเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์ต่อสู้ดิ้นรน โดยความทะเยอทะยานมีอารมณ์ มีความคิด ความคาดหวัง ความภูมิใจ

นิคม (2529) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า หากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ผลที่เกิดขึ้นก็คือ การเพิ่มความสนใจในงานมีมากขึ้น การเพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีมากขึ้น และการเพิ่มผลงานในการผลิตสูง

French (1964 อ้างถึงใน ไชยพร, 2548) ได้กล่าวว่า คนจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าการบริหารงานที่ดี ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่ดี จะก่อให้เกิดสภาพทางสังคมสูง และสามารถทำให้ บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของคน ให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายใน และสภาพนอกองค์กร ได้ปัจจัย ที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนหรือค่าจ้าง ความเป็น ธรรมชาติ มนุษย์สัมพันธ์ มีสวัสดิการ และผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการทำงานดีมีความก้าวหน้า มี โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ งานที่ทำเป็นอาชีพที่มี เกียรติในสังคม ดังนั้นเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมภายในและภายนอกองค์กร ได้ก็ย่อม มีความพึงพอใจในการทำงาน

Sayles and Strauss (1960) ได้อธิบาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นเรื่อง ละเอียดอ่อน ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับความ ต้องการ และจิตใจของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่มี ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน เพราะเหตุผลดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดของตน (Self-actualization) คือ ผู้ปฏิบัติจะมี ความรู้สึกสมปรารถนา ที่ได้แสดงบทบาท ได้เต็มขีดความสามารถที่มีอยู่ในชีวิต

2. บุคคลซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะไม่ประสบกับสภาพสภาวะทางจิตวิทยา (Psychological Maturity) คือ คนทั่วไปจะใช้เวลาแต่ละวันอยู่กับงานเป็นส่วนใหญ่หากงานเป็นที่น่า เบื่อหน่าย ไม่ท้าทาย และไม่ให้อิสระเขา ก็จะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด รำคาญใจ ซึ่งจะส่งผล โดยตรงต่อตัวเขา เพื่อนร่วมงาน และจะก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคมในที่สุด

3. บุคคลซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจการปฏิบัติงาน จะเกิดความคับข้อง เพราะการทำงานนั้น เป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือการมีข้อคับข้องใจในการปฏิบัติงานจะทำให้ ขวัญในการปฏิบัติงานต่ำลง และประสิทธิภาพของงานจะต่ำตามไปด้วย

Wahba (1978) ได้แสดงทัศนะว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดทั้งใน ด้านทฤษฎี และการปฏิบัติ เพราะงานที่น่าสนใจเป็นสิ่งปรารถนาของมนุษย์ และมีความหมายต่อชีวิต มนุษย์ ทำให้ชีวิตมีค่าบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

จากการได้ศึกษาทัศนคติของบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ได้รับผลตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ผลที่เกิดขึ้นคือผู้ปฏิบัติงานเกิดความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เข้าใจอันดีต่อกัน สร้างสรรค์ ซื่อสัตย์ จงรักภักดี รวมพลังขจัดปัญหาในองค์กรร่วมกันช่วยเหลือเกื้อหนุนให้กฎระเบียบ ข้อบังคับสามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี นอกจากนี้ยังส่งผลให้เพิ่มความสนใจ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และเพิ่มผลงานในการผลิตสูงขึ้น

เนื่องจากความพึงพอใจมีความสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานดังกล่าวแล้ว ผู้บังคับบัญชาพึงตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ เพื่อที่จะทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่มีคุณภาพ และปริมาณสูงตามที่คาดหวังไว้ (นิคม, 2529)

2.2 ความพึงพอใจในงาน

หากพิจารณาว่างานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิต ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ถือเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ด้วยเช่นกัน ฉะนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล ในแง่ขององค์กร ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานองค์กรนั้น หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง การขาดงาน การลาออก สูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” โดยความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่บ่งบอกสภาพความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลที่มีสิ่งหนึ่งสิ่งใด และความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และสามารถคาดคะเนได้ว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่จากการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ

คำในภาษาไทยที่มีความหมายคล้ายคลึงกันกับความพึงพอใจในการทำงาน คือขวัญในการทำงาน และทัศนคติในการทำงาน คำเหล่านี้ได้นำมาใช้ปะปนกันในงานวิจัยส่วนมาก บางครั้งคำเหล่านี้ก็มีความหมายคล้ายกัน แต่บางครั้งความหมายก็ต่างกันออกไปดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนต่อความหมายของคำเหล่านี้เสียก่อน

จากการศึกษาจากนิยามความหมายซึ่งได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ในงานและได้ให้ความหมายแนวคิดไว้เป็นจำนวนมาก โดยให้นิยามในหลายมุมมองแตกต่างกันออกไป เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างและความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

คำว่า “ขวัญ” มีความเกี่ยวข้องกับคำว่า “ความพึงพอใจในงาน” (Job Satisfaction) เพราะคำว่า “ความพึงพอใจในงาน” เพิ่งมีการนำมาใช้กันเมื่อไม่นานมานี้ เอกสารด้านการบริหารซึ่งถูกตีพิมพ์ไว้ก่อนปี ค.ศ. 1950 ยังใช้คำว่า “ขวัญ” ซึ่งอาจจะเป็นศัพท์เฉพาะของแนวคิดทางการบริหารในช่วงแรก ระหว่างทศวรรษ 1950 คำว่า “ขวัญ” เริ่มมีการใช้ลดลงในงานเขียนเพื่อการศึกษา ได้นำคำว่า “ทัศนคติในการทำงาน” (Job Attitudes) มาใช้แทน บางทีอาจจะเพราะว่าเครื่องมือที่นำมาใช้วัดขวัญได้มาจากเทคนิคของการสร้างมาตรวัดทัศนคติซึ่งพัฒนามาจากวิชาจิตวิทยา แนวคิดที่แพร่หลายในช่วงทศวรรษ 1950 นี้ก็คือ ทัศนคติในการทำงานเป็นเรื่องที่ความต้องการ (needs) ของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจซึ่งมาจากประสบการณ์การทำงาน (Organ & Bateman, 1986: 338) ดังนั้นคำว่า “ความพึงพอใจในงาน” และ “ทัศนคติในการทำงาน” จึงมีความเกี่ยวข้องและมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “ขวัญ”

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจสูง ย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำสำหรับความหมายของคำว่า พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

รูม (Vroom, 1964) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานกับทัศนคติในการทำงาน ความหมายอาจใช้แทนกันได้เพราะว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานมีความหมายคล้ายคลึงกันมากกับทัศนคติที่ดีและทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ส่วนคำว่าขวัญในการทำงานนั้น รูมกล่าวว่า มีความหมายที่แคบกว่าความพึงพอใจในการทำงานและทัศนคติในการทำงาน

เบียร์ (Beer, 1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อหน่วยงาน งานที่เขาทำอยู่ เพื่อนร่วมงาน และความหวังทางจิตวิทยาในสภาพการทำงาน เบียร์ได้กล่าวถึงขวัญในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกของกลุ่มคนที่มีต่อวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างเดียวกัน จากการศึกษาของแอปเปิลไวท์ (Apple-white, 1965) ได้สนับสนุนข้อค้นพบของเบียร์คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ส่วนขวัญเป็นความรู้สึกของกลุ่มคนงานต่อหน่วยงานนั้น ๆ แต่สิ่งสำคัญคือต้องทำความเข้าใจกับคำว่าทัศนคติในการทำงานว่าแตกต่างออกไปจากความพึงพอใจนี้เคยเรียกว่าเป็นการสำรวจทัศนคติในการทำงาน มาก่อนความหมายของทัศนคติในการทำงานที่จะนำมากล่าว ฟรีแมน (Freeman, 1962) ได้กล่าวไว้ตอนหนึ่งว่า “ทัศนคติในการทำงานถือการกำหนดความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์ใด ๆ ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลเดียวกัน ทัศนคติจึงอาจเรียกได้ว่าเป็นการเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์”

Appelwhite (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าหมายถึง ความสุข ความสบายใจ ที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้

Smite (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการบ่งถึงความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และกล่าวอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาของ ฮูลิน (Hulin, 1966) ได้กล่าวไว้ตอนหนึ่งว่า “ความพึงพอใจในการทำงานต้องรวมถึงความรู้สึกซึ่งเกิดขึ้นของคณงานต่อการตอบสนองในการทำงานกับความคาดหวังถึงงานทำอยู่ในปัจจุบัน ความรู้สึกยังรวมไปถึง ความคาดหวังของคณงานที่ได้รับบริการและการตอบแทนที่เขาได้รับในการทำงาน”

ในขณะที่สมิท และเคนคอลล (Smith and Kendall, 1969) ให้ความหมายของความพึงพอใจกว้างออกไปอีกว่า “ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจรวมอยู่กับความคาดหวังไม่เพียงแต่งานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย”

Blum และ Naylor (1968) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสม

Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

Gilmer (1975) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพอนั้นได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Stauss and Sayless (1977) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึกชอบพอใจงานที่ทำงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Milton (1981) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องานและนายจ้างของตน โดยเป็นสภาวะอารมณ์ทางบวกหรือความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากการประเมินประสบการณ์ทำงานของตนว่า งานนั้นตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจอันจำเป็น ความอยู่รอด และความสุขสบายได้หรือไม่

Werther และ David (1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าชอบหรือไม่ชอบนั้นความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อการลาออก การขาดงาน ความประทับใจ และประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตอื่น ๆ

Hoy and Miskel (1982) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลกระทบของความรู้สึกด้านจิตใจ ที่มีต่องานที่ทำ ในปัจจุบัน หรือที่ทำงานมาแล้ว เมื่อมีการประเมินบทบาทของงาน

Schultz (1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติที่พนักงานมีต่องานของเขา

Danid and Hung (1983 อ้างถึงใน ชนเนษฎี 2547) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดของบุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

Vechio (1988) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความคิดและความรู้ที่มีต่องาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการทำงาน

Wolman (1989) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Baron and Greenberg (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมาจากทัศนคติต่างๆ ที่บุคคลมีต่องานและส่วนที่สำคัญต่าง ๆ ของงาน และความพึงพอใจในงาน เป็นการตอบสนองที่มาจากกรเกิดความรู้สึกและการประเมินของบุคคล

Minor (1992) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีความหมายใกล้เคียงกับทัศนคติต่องานบางครั้ง มีการพิจารณาความพึงพอใจในงานจากระดับของการได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังจากสถานที่ทำงานบางครั้งมีการพิจารณาจากระดับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับจากงานกับสิ่งที่ได้รับจริง

Gilmer (1996) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน

Smith (1998) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการบ่งชี้ถึงความพึงพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด

ธีระศักดิ์ (2527) ได้จำแนกและอธิบายถึงความพึงพอใจในงาน ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานในแง่มุมที่เป็นทัศนคติต่องาน (Job Satisfaction as Job Attitude) เชื่อว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับงาน ความรู้สึก ของคนต่องานซึ่งนับเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติต่องาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) อารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) และการกระทำหรือพฤติกรรม (Behavioral Component) โดยที่ความรู้ความเข้าใจเป็นเรื่องความรู้ความเข้าใจที่พนักงานคิดเกี่ยวกับงาน อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลักษณะของงานที่ทำ ส่วนด้านอารมณ์หรือความรู้สึก

จะเป็นเรื่องของความรู้สึกที่พนักงานมีต่องานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ชอบ หรือไม่ชอบ หัวหน้างาน พอใจ หรือไม่พอใจ เกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะได้รับ ดังนั้นถ้าจะกล่าวโดยรวมก็คือความรู้สึกที่ดีต่องาน พนักงานมีความสุข พอใจในงานที่ทำ เพราะความเข้าใจหรือความคิดเกี่ยวกับงาน รวมกับความรู้สึกที่ดีต่องาน ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพ อันถือได้ว่าเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ในส่วนที่เป็นทัศนคติ

2. ความพึงพอใจในงานในรูปแบบของแรงจูงใจ (Job Satisfaction as Motivation at Work) เชื่อว่าทฤษฎีด้านแรงจูงใจสามารถช่วยทำให้เข้าใจถึงสาเหตุที่ทำให้ พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานเพราะการที่คน ๆ หนึ่งมาทำงานคงเนื่องจากมีบางสิ่งบางอย่างที่สนองความต้องการของเขาซึ่งได้สิ่งที่ต้องการมากเท่าใด พนักงานคนนั้นก็ยิ่งมีความสุขและความพึงพอใจในงานมากเท่านั้น ในทางตรงข้าม ยังมีความต้องการมาก แต่ไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ พนักงานคนนั้นก็ยังไม่พอใจหรือมีความทุกข์มากเท่านั้น

กิติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พรรณราย (2529) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นผลที่เกิดจากทัศนคติหลาย ๆ ประการ ที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่วไป

อัญชลี (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน โดยตรงและสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับลักษณะของความต้องการของแต่ละบุคคล

อารี (2530) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่มีต่อนายจ้างเป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจ และความสบายใจที่ผลมาจากงานนั้น ได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายด้านจิตใจได้รับการตอบสนองความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้ตรงกับความต้องการของผู้นั้นจะนำไปสู่ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานได้

ปรียาพร (2535) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ และกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อการทำงาน รวมทั้งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มานพ (2537) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งของบุคลากร ในบริษัท หรือองค์การที่เขาเหล่านั้นมีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ ทัศนคติที่เขาอาจเป็นไปได้ในทางบวกหรือลบ ถ้ามีทัศนคติทางบวกแสดงว่า พึงพอใจในงาน ถ้าเป็นไปได้ในทางลบก็แสดงว่า ไม่พึงพอใจในงาน

ศักดิ์นา (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึงความรู้สึก หรือเป็น ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องานและองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

จิตตินันท์ (2543:20) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบกับประสบการณ์และผลตอบแทน ได้แก่ ลักษณะ งาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์ ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความ คาดหวังที่บุคคลตั้งไว้

อารี (อ้างถึงใน ธนิจ , 2544) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวกับความ คิดเห็นที่คนงานมีต่องานและนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การ ทำงานของบุคคล ความพึงพอใจและสบายใจนี้เป็นผลมาจากงานนั้นได้ให้ความต้องการด้านร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้ กับความคาดหวังของ ลูกจ้างจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานได้

บุญมัน (อ้างถึงใน รจนา,2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ชอบ หรือพอที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการ ตอบสนองตามความต้องการ

ชนาเนษฎ์ (2547) จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความ พึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ กับการทำงาน

สวรรค์ (2548) จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความ พึงพอใจ หมายถึงระดับความรู้สึกในทางบวกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

อภิญา (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง ภาวะความรู้สึกที่ดีของ บุคคลที่มีต่องานของตน ซึ่งบุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน โอกาสที่ จะได้รับความก้าวหน้าในงานการรับยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นต้น

อภิญา (2548) ผู้วิจัยได้ให้คำความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ภาวะ ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานของตน ซึ่งบุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการบุคคลนั้นได้ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง ในงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับนิยามในข้อ 1

พรชัย (2548) จากความหมายและคำอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติที่ดีและไม่ดี ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องานที่ทำอยู่ และองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เป็นสิ่งจูงใจ ซึ่งความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองที่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ในทางกลับกันถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังบุคคลก็จะเกิดความรู้สึกในทางลบ ซึ่งเป็นผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้

จากการศึกษา การนิยามความหมายของความพึงพอใจในงานของนักวิจัยและนักวิชาการข้างต้นพบว่ามีการให้คำนิยามความหมายในแง่มุม โดยสามารถแบ่งนิยามความหมายออกเป็น 2 แนวทางคือ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดในทางบวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องานหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง อารมณ์พึงพอใจ สบายใจ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล ซึ่งตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติ และความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่องานที่ปฏิบัติทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีทั้งทางบวกและลบ โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลนั้น ๆ

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึก หรือทศนคติที่มีผลขวัญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขอมเสียสละ และอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาให้แก่งาน พยายามตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำ และมีความสุขพอใจ เมื่องานนั้นมีผลประโยชน์ตอบแทน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนอง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีที่สิ้นสุด อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วก็ได้ ฉะนั้น ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา จำเป็นที่จะต้องสำรวจ ตรวจสอบความพึงพอใจ และสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานของพนักงานถือว่าเป็นเรื่องหรือปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เนื่องจากความพึงพอใจจะเป็นแรงกระตุ้นหรือสามารถเป็นแรงจูงใจให้พนักงานรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายที่หน่วยงานนั้นได้ตั้งหรือกำหนดไว้ มีหลายทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องทางจิตใจอันเกิดจากสาเหตุที่ซับซ้อน อีกทั้งยังมีองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างที่ส่งผลหรือเป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงาน ในที่นี้ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่สำคัญไว้ดังนี้

2.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Needs Theory)

Maslow เป็นผู้ที่คิดค้นและตั้งทฤษฎีนี้ขึ้น ซึ่งกลายเป็นที่ยอมรับกันในวงการศึกษาเรื่องความต้องการของมนุษย์อย่างกว้างขวาง โดยได้กล่าวถึงลำดับของความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ลำดับความต้องการนี้จะเรียงกันตามความสำคัญจากฐานขั้นสูงสุด เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการบำบัดแล้ว บุคคลจะให้ความสนใจกับความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ความต้องการเหล่านี้เกิดจากเหตุผลต่าง ๆ ที่ว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ต้องการเติบโต การดำรงชีวิตต้องมีสังคมคนและประกอบการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ (มาลี, 2547)

Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

ก) มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้น กระบวนการนี้เริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

ข) ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น

ค) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงกันเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไป

Maslow (1954) ได้เขียนทฤษฎีแรงจูงใจซึ่งกล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการไม่มีสิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ซึ่งเรียกลำดับขั้นความต้องการนี้ว่า "Hierarchy of Needs" ซึ่งประกอบด้วยลำดับขั้น ความต้องการของมนุษย์จากระดับสูง 5 ระดับคือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) คือความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตก็จะดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้

ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความ ต้องการทางเพศ ฯลฯ ในขั้นแรกนี้องค์การทุกแห่งมักจะตอบสนอง ความต้องการของแต่ละคนโดย การจ่ายค่าจ้างเพื่อพนักงานหรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่าย เพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นข้อมูลพื้นฐานของ ชีวิตเพื่อการดำรงชีพของแต่ละคน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการ ตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ เป็นต้น มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบและสามารถคาดหมายได้ (Predictable World) ความต้องการความปลอดภัยหมายความว่ารวมถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคลถึงข้อจำกัดหรือ ขอบเขตของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคม ส่วนในองค์การ ความปลอดภัยหรือความมั่นคง ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีต่อขวัญและกำลังใจของลูกจ้างทุกคนถ้าคนเราทำงานด้วยความรู้สึ กหวั่นไหวอยู่ตลอดเวลาถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำอยู่แล้ว งานที่เข้าไปยอมไม่เป็นผลดีต่อองค์การ หัวหน้างานจึงมีหน้าที่จัดให้คนงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การปลดออกหรือไล่ออก ควรจะมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบพอส่วนตัว (Favoritism) การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) เป็นสิ่งที่กระทบการเตือนต่อทำที่ ขวัญ และกำลังใจของพนักงานมากที่สุด

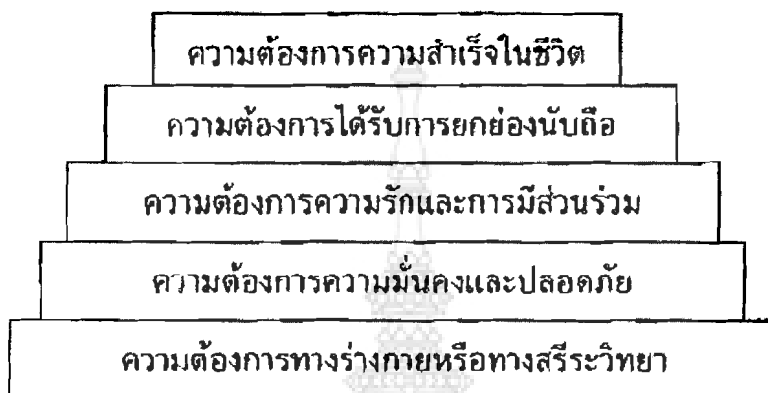
3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เมื่อความต้องการ 2 ประเภทแรก ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเป็น เข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ความเป็น มิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่จะให้ บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของงาน องค์การย่อมตอบสนองความต้องการของ ลูกจ้างโดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับควรจะมีการ ยกย่องชมเชย และให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกลงเป็นส่วนหนึ่งของ องค์การ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or egoistic needs) ความต้องการ ได้รับการยกย่องในสังคมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือ ทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์การหรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแต่ทำให้ ฐานะของตนเด่นเป็นที่ยกย่องในสังคม

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด (Self - realization or self - actualization) ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาส่วนมากนี้ก็อยากจะ เป็น นี้ก็อยากจะได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ ก็จะได้รับ

การยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป เช่น ความนึกอยากเป็นนายกรัฐมนตรี หรือนักกีฬาที่มีความสามารถ ได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไปแต่ละคนย่อมมีความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไป

ลำดับความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) สามารถเขียนเป็นภาพแสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ (มาลี, 2542)

จากลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Maslow จะเห็นได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นสามารถเรียงเป็นลำดับชั้นตอนตามความสำคัญได้จากความต้องการขั้นต่ำไปสู่ความต้องการสูง เมื่อความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการระดับที่สูงขึ้นตามมา เช่น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายภาพ ได้แก่ อาหาร น้ำ ฯลฯ ความต้องการขั้นสูงขึ้นก็จะตามมา คือ ความต้องการความปลอดภัย การได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นต้น แต่ถ้าหากความต้องการขั้นแรกยังไม่ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลนั้นจะไม่ใส่ใจในความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป นอกจากนี้ การที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการระดับที่ต่ำจะสามารถเบี่ยงเบนจุดสนใจในพฤติกรรมกลับสู่ระดับเดิมนั้นอีกด้วย ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน จึงจะเกิดความต้องการในระดับขั้นต่อไปได้

จากทฤษฎีดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ถ้าบุคคลใดทำงานสนองแรงจูงใจได้แล้ว บุคคลน่าจะทุ่มเทการทำงานและผลการทำงานน่าจะดี เพราะบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า เป็นต้น

2.3.2 ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Existence , Relatedness, Growth : ERG Theory)

Alderfer (1972) สร้างทฤษฎีนี้ขึ้นมาโดยอาศัยแนวคิดของ Maslow ผลการศึกษาของเขาที่พบว่าคนเรามีความต้องการขั้นพื้นฐานเพียง 3 ขั้น เท่านั้น และไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับขั้นตามทฤษฎีของ Maslow ซึ่งมีดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการการดำรงอยู่ หรือการมีชีวิตอยู่ด้วยสิ่งที่เป็นวัตถุ ความต้องการนี้ตอบสนองได้ด้วยสภาพแวดล้อมทางวัตถุ เช่นเดียวกับขั้นที่ 1-2 ของ Maslow

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ความต้องการที่จะดำรงอยู่ในสังคม สามารถตอบสนองด้วยการมีสัมพันธภาพกับคนที่มีความหมายสำหรับตนเอง เปรียบได้กับความ ต้องการขั้นที่ 3 ของ Maslow

3. ความต้องการการเจริญก้าวหน้า (Growthness Needs) เป็นความต้องการที่จะเจริญภาวะ ด้วยความต้องการนี้ทำให้คนเราพยายามที่จะแสวงหาโอกาสที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อรู้จักตนเองให้มากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับขั้น ที่ 4-5 ของ Maslow

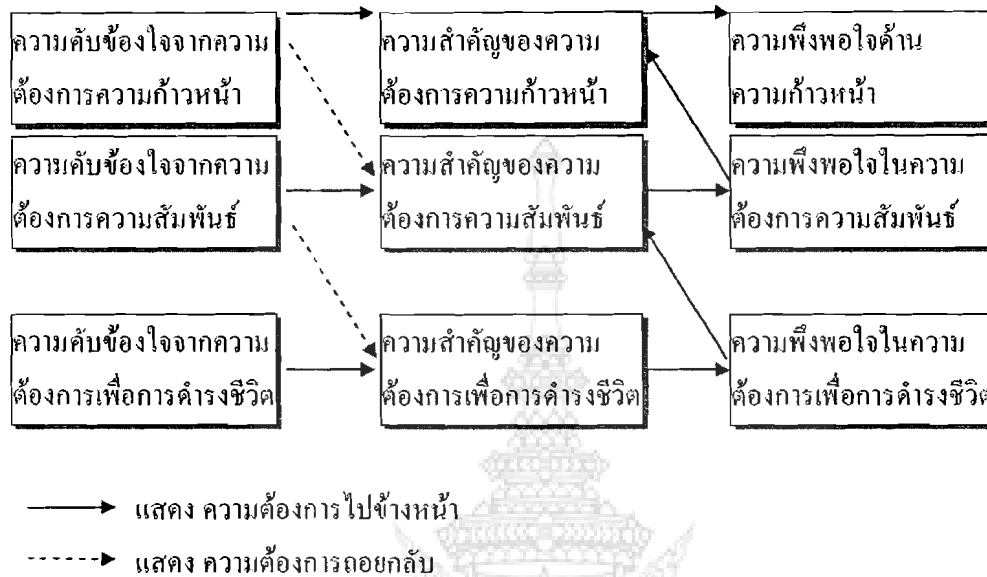
2.3.3 ทฤษฎีความต้องการ ERG มีสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีสูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desirs Strength) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า เช่น ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ได้รับการตอบสนองมากพอแล้วจะยังทำให้ความต้องการที่มีอยู่สูงกว่า มีมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) หากความต้องการประเภทที่มี อยู่สูงเกิดอุปสรรคหรือได้รับการตอบสนองน้อย จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปเพิ่ม ความสำคัญยิ่งขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในแต่ละชั้นตามทฤษฎี ERG สามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 อธิบายลำดับความต้องการตามทฤษฎี ERG

จากภาพที่ 2.2 อธิบายได้ว่าความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับจากความต้องการในระดับต่ำไปยังระดับสูงกว่า แต่ถ้าความต้องการในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะหันกลับไปให้ความสำคัญในระดับต่ำกว่า เช่น ถ้าความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนองดีแล้วมนุษย์จะมีความต้องการและให้ความสำคัญกับความต้องการด้านความสัมพันธ์ แต่ถ้าความต้องการกลับมาให้ความสำคัญกับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต ในการทำทฤษฎีนี้มาใช้ในการจัดระบบการจูงใจในหน่วยงาน อาจพบว่าแม้ว่าบางงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับสูง ด้านความก้าวหน้า แต่ถ้าสามารถสร้างกลุ่มงานที่มีสมาชิกในกลุ่มมีสัมพันธ์ภาพที่ติดต่อกัน มีความเข้าใจอันดีต่อกัน สามารถตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ได้ เกิดแรงจูงใจให้กับพนักงานแต่หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต ให้กับพนักงาน อาจทำให้เกิดการลาออก การขาดงาน ดังนั้น อย่างน้อยที่สุดองค์กรควรมีสิ่งจูงใจที่ตอบสนองความต้องการรับต่ำให้กับคนงาน

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow กับทฤษฎี ERG ของ Alderfer

Alderfer	
ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow	ทฤษฎี ERG ของ Alderfer
ความต้องการเจริญก้าวหน้า	
ความต้องการความสำเร็จ } ความต้องการการนับถือ }	ความต้องการการเจริญก้าวหน้าในงาน
ความต้องการขาดแคลน	
ความต้องการทางสังคม } ความต้องการความมั่นคง }	ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม
ความต้องการทางกายภาพ	ความต้องการดำรงอยู่

2.3.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

Herzberg (1959) มีการเผยแพร่ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน จนเป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย โดยเรียกทฤษฎีหลายชื่อต่างกันออกไป คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factors Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยการบำรุงรักษา (Motivator – Hygiene Theory) หรือ Dual Factor Theory ซึ่ง Herzberg และคณะคือ Bernard Mausner และ Barbara Synderman ได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จาก 11 อุตสาหกรรม ในเขตเมือง Pittsburg สหรัฐอเมริกา สรุปได้ว่าปัจจัยหลายอย่างที่มีส่วนสัมพันธ์กับความรู้สึกพึงพอใจและไม่พอใจในงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยที่ให้อรรถประโยชน์ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพงานที่ทำ ซึ่งสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ปัจจัยนี้ถ้าหากพนักงานได้รับการตอบสนองเพียงพอและถูกต้องจะนำไปสู่ความพอใจและมีแรงจูงใจสูง 2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance Factor) สภาพแวดล้อม ปัจจัยกลุ่มนี้จะสามารถขจัดความไม่พอใจต่างๆ แต่ไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ปัจจัยทั้ง 2 กลุ่มมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยตัวกระตุ้นหรือปัจจัยภายใน (Motivator Factor / Intrinsic Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ซึ่งปัจจัยจูงใจจะช่วยให้บุคคลชอบและรักงาน และเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานจนได้ผลสำเร็จออกมาหรือประสบความสำเร็จในงาน สามารถแก้ไขปัญหาคือปัญหาต่าง ๆ ได้ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชาบุคคลในหน่วยงาน ลูกค้าย หรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่แสดงถึงการยอมรับความสามารถทำให้เกิดความภูมิใจ

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติว่าเป็นงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรืองานที่น่าเบื่อ งานที่ง่ายหรือยากเกินไป

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ การมีอำนาจในความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ และไม่มี การตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในหน่วยงานเดิมหรือหน่วยงานใหม่

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอด ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์กรจะทำให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานมีอย่างเพียงพอหรือกล่าวได้ว่ามีความชัดเจนและเหมาะสมเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ รวมทั้งผลกระทบของนโยบายการบริหารของหน่วยงานที่มีต่อการทำงานของสมาชิก

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor Technical) หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความเต็มใจในการให้คำปรึกษา หรือสอนงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพในการทำงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ พื้นที่ที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

4. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นเป็นไปตามความคาดหวัง

5. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร เช่น ระยะเวลาของงาน และความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์กร

6. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (Interpersonal Relation) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานที่สามารถอยู่ร่วมกันทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือหรือปรึกษาหารือระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา

7. สถานภาพในการทำงาน (Status) หมายถึง ลักษณะของสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้เกิดความรู้สึกต่องาน ได้แก่ สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับให้บุคคลนั้นเด่นกว่าผู้อื่น เช่น การได้รับสิทธิพิเศษ

8. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่เป็นไปได้ที่ ให้บุคคลได้รับการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ หรือเรียนรู้ให้เกิดความเชี่ยวชาญ

9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของงานที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัวของพนักงาน เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่ใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัวทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานที่แห่งใหม่

Herzberg กล่าวว่า หากต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง จำเป็นมีปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติก้าวไปสู่ความพร้อม และอยากทำงานอย่างแท้จริง ส่วนปัจจัยค่าจูนเป็นสิ่งที่จำเป็นช่วยสร้างบรรยากาศในการเตรียมพร้อมที่จะทำงานต่อไป

โดยสรุปแล้วหลักการของทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg สรุปได้ว่า

1. การปรับปรุงปัจจัยจูงใจ สามารถเพิ่มความพึงพอใจในงาน แต่จะไม่ได้ป้องกันหรือกำจัดความไม่พึงพอใจในงาน

2. การปรับปรุงปัจจัยค่าจูน สามารถป้องกันหรือกำจัดความไม่พึงพอใจในงานได้ แต่ไม่ได้เพิ่มความพึงพอใจในงาน โดยทั้งสองปัจจัยไม่สามารถทดแทนกันได้ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงพร้อมกันทั้งสองปัจจัย

นิพนธ์ (2523 อ้างใน อภิญา, 2548) ได้สรุปผลดีของแนวคิดตามทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg ที่มีผลให้เกิดความก้าวหน้าในการพัฒนาบุคคลในองค์กร 5 ประการดังนี้

1. การฝึกอบรมในขณะที่ทำงานเพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสเติบโตด้วยตนเองจากการทำงาน โดยความเข้าใจในงานของตน มีความรู้เทคนิคใหม่ ๆ ที่จะพัฒนาการทำงานของตนให้ดีขึ้น

2. การสร้างสรรค์ความต้องการของสังคม ให้บุคลากรมีโอกาสทำงานเป็นหมู่คณะ ที่เป็นการทำงานตามความชำนาญเฉพาะ

3. การยกศักดิ์ศรีและสาระของงานให้สูงขึ้น เพื่อให้เกิดความสำนึกในความสำเร็จ และความรับผิดชอบสูงขึ้น เพราะมีเกียรติที่จะตัดสินใจด้วยตนเองมากที่สุด

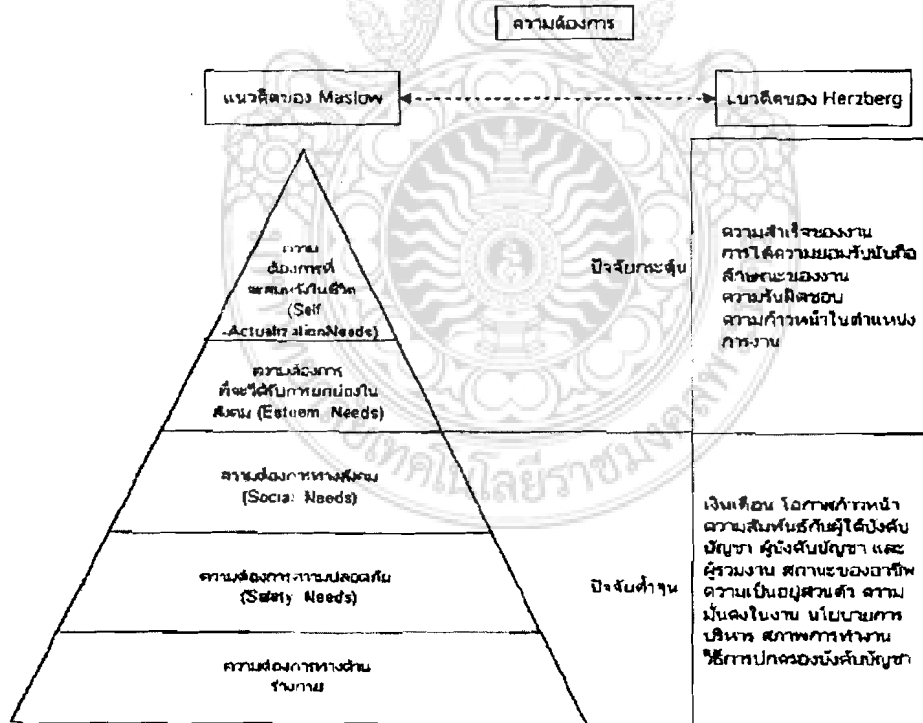
4. การปรับปรุงระบบการติดต่อ ให้เกิดความสำนึกในความรับผิดชอบสูงขึ้น โดยมุ่งเน้นให้ผู้นำเป็นผู้คิดเอง

5. การปรับปรุงภาวะผู้นำ โดยทุกคนมีโอกาสร่วมกันในการตัดสินใจที่ดัดเทียมกัน

อวยพร (2525 อ้างใน อภิญญา, 2548) ได้สรุปผลดีจากการประยุกต์ทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg มาใช้ดังนี้

1. ให้ความสนใจกับมนุษย์มากขึ้น
2. พยายามกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงาน โดยการสร้างแรงจูงใจ
3. ทุกกรณีของพฤติกรรมต่างก็มีเป้าหมายกำกับ การชักจูงให้เกิดพฤติกรรมตามเป้าหมายย่อมทำโดยใช้ทฤษฎีการจูงใจให้ถูก

จากการศึกษาทฤษฎีเชิงเนื้อหาที่สำคัญ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ของ Abraham H. Maslow และทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg' Two – factor Theory) นั้น จะเห็นได้ว่า ต่างก็มีพื้นฐานมาจากความต้องการของมนุษย์เช่นกัน โดยที่ปัจจัยคำจูงตามแนวคิดของ Herzberg นั้นเป็นความต้องการที่เทียบได้กับความต้องการ ระดับต้น ๆ ตามแนวคิดของ Maslow ส่วนปัจจัยกระตุ้นเทียบได้กับความต้องการระดับสูงขึ้นไปตามแนวคิด ของ Maslow รายละเอียดดังภาพประกอบ 2-6 (กิตติมา, 2529)



รูปที่ 2.3 เปรียบเทียบความต้องการตามแนวคิดของ Maslow และ Herzberg

2.3.5 ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler)

Porter and Lawler (1968) ได้แก้ไขและขยายทฤษฎีของ Vroom1 ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน เขามีความเห็นว่าการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจของคนงาน เขาจึงตั้งสมมุติฐานว่าความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยรางวัลหรือผลตอบแทนและได้กำหนดองค์ประกอบในส่วนที่เกี่ยวกับรางวัลหรือผลตอบแทนได้ดังนี้

1. คุณค่าของรางวัล (Value fo Reward) เป็นความรู้สึกพึงพอใจหรือเป็นความรู้สึกถึงคุณค่าของแต่ละบุคคลที่มีต่อตอบแทน หรือรางวัลที่เขาคิดว่าได้รับจากการปฏิบัติงาน ทั้งนี้แต่ละบุคคลอาจเห็นว่าคุณค่าของผลตอบแทนที่เป็นสิ่งเดียวกันไม่เท่ากันได้ และที่สำคัญการเห็นคุณค่าของผลตอบแทนที่บุคคลคาดว่าจะได้รับนั้น จะเป็นสิ่งเร้าอย่างหนึ่งให้บุคคลเกิดความพยายามที่จะปฏิบัติงาน

2. ความน่าจะเป็นเกี่ยวกับการรับรู้ ความพยายามที่จะนำไปสู่รางวัล (Perceived Efford – Reward Probability) เป็นการประมาณค่าว่าการเพิ่มความพยายามของบุคคลจะมีผลต่อรางวัลหรือไม่ ซึ่งประกอบด้วยการประมาณค่าเฉพาะ 2 ตัว คือ 1) ความน่าจะเป็นเกี่ยวกับการปฏิบัติที่จะนำไปสู่รางวัลที่มีคุณค่า และ 2) ความน่าจะเป็นเกี่ยวกับความพยายามที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อนำค่าความน่าจะเป็นทั้งสองตอนมาคูณกันจะเป็นค่าความน่าจะเป็นที่ความพยายามในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่รางวัล

3. ความพยายาม (Efford) เป็นสิ่งที่บุคคลใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดผลสำเร็จ

4. ความสามารถและลักษณะของบุคคล (Abilities and Traits) เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล อย่างเช่น ระดับสติปัญญา ลักษณะบุคลิกภาพ และความสามารถทางด้านทักษะ โดยที่ความสามารถและลักษณะของบุคคลนี้จะเป็นตัวกำหนดขอบเขตสูงสุดในการปฏิบัติงานของบุคคล

5. การรับรู้บทบาท (Role Perceptions) เป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่สามารถชี้ให้เห็นถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การที่บุคคลรับรู้ตำแหน่งหน้าที่การงานในขณะนั้นของตนเป็นสิ่งที่จะเอื้อต่อการที่เขาจะปฏิบัติงานใด ๆ นั้นให้สำเร็จหรือไม่เพียงใด

6. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) เป็นระดับผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการปฏิบัติงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถและลักษณะของบุคคล

7. รางวัล (Reward) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้รับการปฏิบัติงานของพวกเขา ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็นรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) ซึ่งเป็นรางวัลเกี่ยวกับการได้รับการตอบสนองตามความต้องการในขั้นสูง (ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์) ที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคล เช่น ความรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จ ความรู้สึกที่ตัวเองสำคัญ ความรู้สึกสนุกกับงาน เป็นต้น และรางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้รับการตอบสนองจากตัวแทนภายนอก ซึ่งอาจ

เป็นองค์การ หน่วยงาน หัวหน้างาน หรือบุคคลอื่น เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น

8. การรับรู้เกี่ยวกับความเสมอภาคของรางวัล (Perceived Equitable Rewards) เป็นการที่บุคคลรับรู้รางวัลที่เขาได้รับเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของเขาหรือไม่ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นตัวแปรซึ่งได้มาจากการเปรียบเทียบรางวัลที่เขาคาดว่าจะได้รับกับรางวัลที่เขาได้รับจริง ว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด หากรางวัลที่เขาได้รับจริงเป็นไปตามที่คาดว่าจะได้รับแสดงว่าเขาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3.6 ทฤษฎีความคาดหวัง

เตโช (2520) ได้ให้คำนิยามทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่า เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่สำคัญทฤษฎีหนึ่งที่ทอลแมน (E.C. Tolman) ตั้งขึ้น กล่าวว่าสิ่งที่ได้มาในการเรียนรู้ก็คือ การเตรียมพร้อมที่จะมีปฏิริยาต่อสิ่งหนึ่งเสมือนว่าสิ่งนั้นเป็นสัญชาตญาณสำหรับอีกสิ่งหนึ่งที่จะตามมา

หลุย (2535) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่าเป็นทฤษฎีมาจากลัทธิ “The English Utilitarians and Principle of Hedonism” เป็นลัทธิที่ถือเอาประโยชน์เป็นสิ่งสำคัญ โดยตั้งข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับจำนวนความสัมพันธ์ของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อสิ่งเร้าที่ต้องตัดสินใจ

Try (1994) ได้ให้คำจำกัดความของความคาดหวังไว้ว่า การคาดหวังหรือคาดหมายของผลที่จะตามมาในอนาคต โดยขึ้นกับประสบการณ์เก่าหรือประสบการณ์ก่อนหน้านี้ เหตุการณ์ปัจจุบันหรือจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวังหรือความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง โดยยึดถึงกระบวนการจิตสำนึกของคนด้วยการประเมินสถานการณ์จากผลลัพธ์ที่ออกมาและที่น่าจะเป็นไปได้กับตัวของเขา ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและประสบการณ์ปัจจุบัน หรือจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

2.3.7 ทฤษฎีความต้องการของ David C. McClelland และ J.W Atkinson

ธงชัย (2543) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของ David C. McClelland และ J.W Atkinson ที่เรียกว่า ทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จ ทฤษฎีนี้เชื่อว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิด คือ ความต้องการสุขสบาย และความต้องการปลอดภัยและเจ็บปวด สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังการเรียนรู้ ซึ่งมนุษย์ต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือนกันจนในที่สุด มนุษย์ทุกคนต่างก็เรียนรู้ถึงความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกัน แต่จะต่างกันเฉพาะขนาดของความต้องการจะมีมากน้อยแตกต่างกันไป ความต้องการนี้แบ่งเป็น 3 ชนิด ดังนี้

1. ความต้องการด้านสำเร็จ (Achievement) คนที่มีความต้องการประสพผลสำเร็จสูง จะมีบุคลิกเด่น 3 ประการ คือ 1) จะตั้งเป้าหมายที่ยากและท้าทาย 2) ต้องการจะทราบถึงความก้าวหน้าของตนว่าเป็นไปตามที่ตั้งใจไว้เพียงใด และไม่ชอบทำงานยาวนานโดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ พยายามพยายามและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งไม่ชอบงานที่ขึ้นกับคนอื่นขึ้นกับโชคหรืองานที่คาดการณ์ผลไม่ได้

2. ความต้องการอำนาจ (Power) คือ ความต้องการที่อยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นและจะมุ่งพยายามแสดงออก เพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคมลักษณะของคนที่มีความต้องการอำนาจคือ 1) นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร 2) เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ 3) พร้อมทั้งจะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร 4) เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) คือ การให้ความสำคัญต่อไมตรีจิต ความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ ดังนั้น คนที่มีความต้องการสายสัมพันธ์มากจะแสดงออกโดยการหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากคนอื่นให้มากที่สุด โดยการทำให้สอดคล้องกับความต้องการของฝ่ายอื่น และพยายามเข้าใจความรู้สึกของฝ่ายอื่น

2.3.8 ทฤษฎีดุลยภาพ (Equity Theory)

Adams (1965) กล่าวว่า บุคคลมักจะเปรียบเทียบอัตราการลงทุนกับผลตอบแทนที่ตนได้รับ อยู่เสมอว่าเหมาะสมหรือไม่ ถ้าได้รับการตอบแทนต่อการลงทุนไม่เหมาะสม ทำให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พอใจขึ้นเสมอ และผลของความไม่พอใจนี้จะทำให้เขาเปลี่ยนแปลงหรือกำหนดพฤติกรรมการทำงานให้เหมาะสมกับผลตอบแทนดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 จ่ายค่าแรงเปรียบเทียบการทำงานทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณของผลผลิตของบุคคลที่ได้รับการจ่ายเงิน

รูปแบบการจ่ายค่าแรง	ต่ำกว่าระดับการลงทุน		สูงกว่าระดับการลงทุน	
	คุณภาพ	ปริมาณ	คุณภาพ	ปริมาณ
รายชั่วโมง/รายเดือน	ต่ำ	ต่ำ	สูง	สูง
รายชิ้น/ปีผลกำไร	ต่ำ	สูง	สูง	ต่ำ

จากตารางที่ 2.2 ซึ่งให้เห็นว่าวิธีการแก้ปัญหาของพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำกว่าระดับการลงทุน (Underpaid) กับพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าระดับการลงทุน (Overpaid) ในการผลิตงานของตน ตามปกติพนักงานได้รับค่าจ้างเป็นแบบจ่ายเป็นรายชั่วโมงหรือรายเดือน และได้รับเงินค่าจ้างต่ำ

กว่าระดับการลงแรงของตน พนักงานจะแก้ปัญหาค่าความเสียเปรียบของเขาโดยการลดคุณภาพและ/หรือปริมาณผลผลิต แต่หากได้รับค่าจ้างแบบรายชิ้น เขาจะลดคุณภาพ แต่เพิ่มปริมาณให้มากขึ้น และผลิตงานให้เร็วขึ้น ส่วนพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าระดับการลงแรงของตนมักจะเพิ่มคุณภาพและปริมาณงานสูงขึ้น เมื่อได้รับค่าจ้างแบบรายชั่วโมง หากได้รับค่าจ้างแบบรายชิ้น เขาจะเพิ่มคุณภาพของผลผลิตและมีปริมาณเท่าเดิมหรืออาจลดปริมาณผลผลิตลง ดังนั้นพอจะสรุปได้ว่า คนที่มีความไม่พึงพอใจในงานเพราะเขาเสียเปรียบในการแลกเปลี่ยนระหว่างการลงแรงและผลตอบแทนมักจะลดการลงแรงของเขา เมื่อเขาได้รับค่าจ้างแบบง่ายเป็นรายชิ้น เขาจะรู้ว่ารายได้ของเขาขึ้นอยู่กับปริมาณของผลผลิต ถ้าเพิ่มปริมาณการผลิตเขาจะได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น และเนื่องจากเขาได้รับค่าจ้างต่อผลผลิตแต่ละชิ้นต่ำกว่าที่ควรจะเป็น จึงไม่สนใจเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิต แต่การจ่ายเงินให้มากกว่าที่ลงแรงก็ไม่ได้ทำให้บุคคลนั้นเพิ่มคุณภาพและปริมาณของงานให้สูงขึ้นเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณธรรมและการรับรู้ในความสามารถที่แท้จริงของบุคคลนั้น

2.3.9 ทฤษฎีแบบจำลองลักษณะงาน

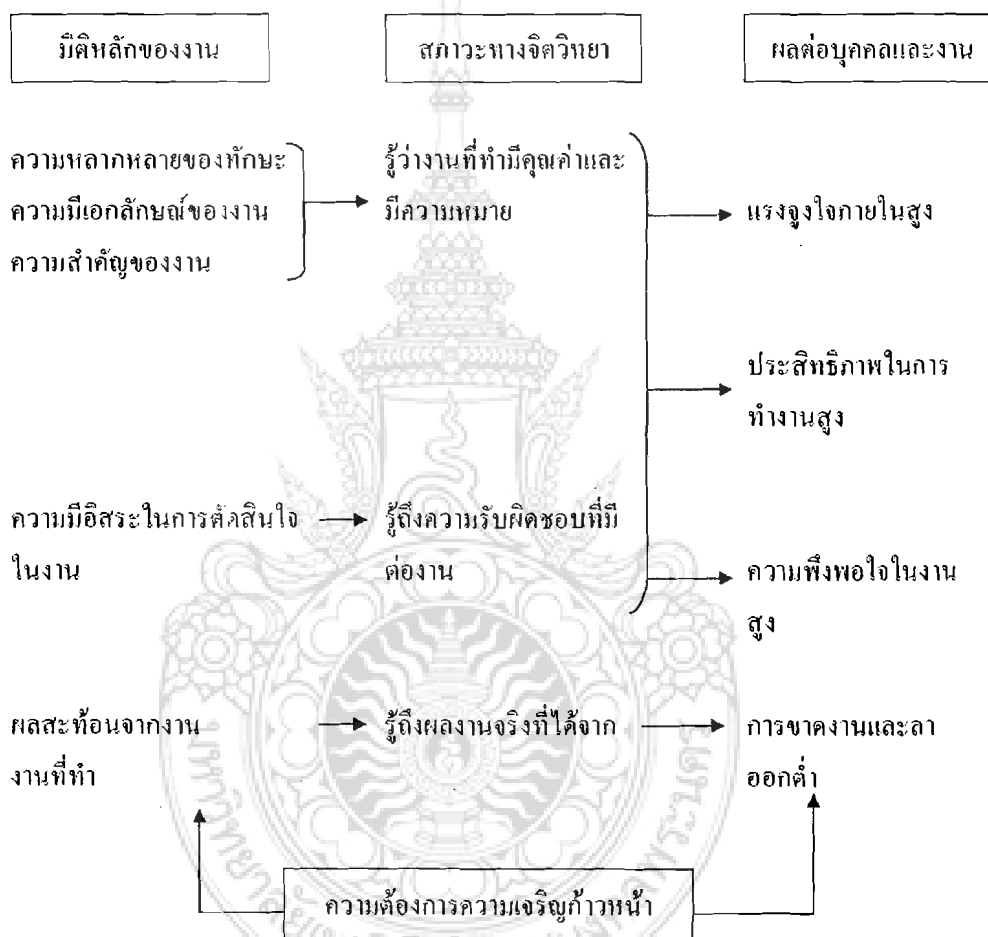
ทฤษฎีแบบจำลองลักษณะงาน เสนอโดย Hackman และ Oldham ในปี 1970 โดยใช้แนวคิดของ Trun และ Lawrence เป็นหลักในการศึกษา ลักษณะงานเป็นลักษณะเฉพาะของงานในส่วนที่เป็นรายละเอียดและเนื้อหาของงานซึ่งมีอิทธิพลต่อสภาวะทางจิตวิทยาของบุคคล ในแบบจำลองลักษณะงานที่จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะงานที่เป็นตัวช่วยสนับสนุนในเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (George, 1999 อ้างถึงใน พุทธชาติ , 2547)

Hackman and Oldham (1980 อ้างถึงใน อุทัยวรรณ , 2547) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลคือ ความสามารถของบุคคล และผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Core Job Dimensions) 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมหลายๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้น ๆ ได้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จกระบวนการและเกิดผลงาน
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กรทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ
4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความเป็นอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเอง ในการดำเนินงาน และกำหนดเวลาในการทำงาน บุคคลจะเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลงานของงานที่เกิดขึ้น

5. ผลสะท้อนจากงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นแสดงให้เห็นผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงข้อมูลโดยตรง และชัดเจนของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติแล้ว ว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสามารถอธิบายดังแผนภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน

ที่มา : Hackman and Oldham (1980 อ้างถึงใน อุทัยวรรณ , 2547)

แบบจำลองลักษณะงานนี้แยกให้เห็นมิติต่าง ๆ ของลักษณะงานที่นำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยา ซึ่งผลการปฏิบัติงาน ลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงานและความต้องการ ทักษะความรู้ที่จะทำงานนั้น ตลอดจนความสำคัญของงาน ทำให้บุคคลรู้สำว่างานที่ตนทำนั้นมีคุณค่าและมีความหมาย ความมีอิสระในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการสำเร็จของงานและคุณภาพของงานขึ้นอยู่กับตนเป็นหลัก ทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบในผลงานส่วนการให้ข้อมูล

ย้อนกลับของงานทำให้พนักงานรู้ว่า ผลงานจริงที่ได้จากการทำงานของตนเป็นเช่นไร Hackman กล่าวไว้ว่า เมื่อพนักงานมีความรู้สึกดังกล่าวกว่าข้างต้น ก็จะมีผลทำให้เขาทำงานได้ดี (สุพิณ , 2536) แบบจำลองนี้แสดงให้เห็นถึงแรงจูงใจภายในจะเกิดขึ้นกับพนักงาน เมื่อพนักงานได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้หรือรับผิดชอบในงานของตนเอง ยิ่งพนักงานมีแรงจูงใจเกิดขึ้นมากเท่าไร ก็จะมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นเท่านั้น ในแบบจำลองยังแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างลักษณะงานกับผลต่อบุคคลและงาน (ศิริวรรณ และคณะ , 2541) นั่นคือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อแบบจำลอง ซึ่งได้แก่ ความรู้และทักษะ ความต้องการก้าวหน้าคือ พนักงานจะมีระดับความรู้ความสามารถและความต้องการก้าวหน้าอยู่ในตนเอง ถ้างานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำให้พนักงานมีความ รู้สึกในความสำเร็จแสดงถึงความรับผิดชอบและชี้ให้เห็นถึงความรู้ที่มีอยู่จริงแต่ความกระตือรือร้นที่อยากทำงานนั้นอาจไม่มี ส่งผลกระทบให้ผลการปฏิบัติงานเป็นลบได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

Luthans (1992) ความพึงพอใจในงานว่าเป็นการตอบสนองด้านอารมณ์ต่อสถานการณ์งาน และตัดสินใจว่าพึงพอใจในงานหรือไม่ โดยเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้กับความคาดหวัง หากพนักงานได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม จะทำให้เกิดทัศนคติทางบวกต่องานและมีความพึงพอใจในงาน Luthans ได้แยกองค์ประกอบด้านลักษณะงาน และสภาพงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ตัวเนื้อหาและรายละเอียดของงานในส่วนของความยากง่ายของงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน งานที่รับผิดชอบมีความยากง่ายของงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน งานที่รับผิดชอบความน่าสนใจ ทำทนายให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ ใช้ความคิดริเริ่ม และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองตั้งแต่เริ่มจนจบงาน

2. หัวหน้างาน (Supervisor) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาโดยตรง และผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไป ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย วางแนวทางในการปฏิบัติ และให้การสนับสนุนในการทำงานโดยบุคคลจะประเมินถึงความสามารถของหัวหน้างาน และความยุติธรรมในการบริหารจัดการรวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานด้วย

3. เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง บุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรเดียวกัน ซึ่งจะต้องมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ร่วมมือกัน และช่วยเหลือกันในการทำงาน

4. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ปัจจัยที่ตอบแทนให้แก่บุคคลที่ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร อาจอยู่ในรูปของเงินหรือสวัสดิการอื่น ๆ ซึ่งบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงาน

5. โอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion Opportunity) หมายถึง ปัจจัยที่บุคคลมีโอกาสดำเนินความก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้นจากการปฏิบัติงาน

สตีเยอร์ส และ โรดส์ (Steers and Rhodes 1977) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับความคงอยู่ในองค์กร (Absenteeism) ไว้ 2 ประการ คือ

1. ความไม่พึงพอใจงานเป็นสาเหตุของการขาดงาน
2. การขาดงานเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิสระที่จะเลือกว่าจะมาทำงานหรือไม่ ซึ่งการไม่มาทำงานเกิดจากความขัดข้องในสถานการณ์ ได้แก่ สุขภาพไม่ดี ต้องรับผิดชอบ หน้าที่อื่นของครอบครัว ปัญหาการเดินทาง สตีเยอร์ส และ โรดส์ จึงได้เสนอรูปแบบของการคงอยู่ในองค์กร หรือ การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ไว้ 2 ประการ คือ

1. การจูงใจพนักงานให้มาทำงาน
2. การอำนวยความสะดวกแก่พนักงานที่จะมาทำงาน

กรีน และคราฟ (Greene and Craft . 1979 อ้างใน วรรณภา, 2547) ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการทำงาน พบว่ามี 3 แนวความคิด คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน แนวความคิดนี้ ได้แก่แนวความคิดของ ฟรูม (Vroom. 1964 อ้างใน วรรณภา, 2547)

2. การทำงานให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Stisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของปอร์เตอร์ และลอเลอร์ (Porter and Lawler, 1975)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจ และการทำงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มอบรางวัล หรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกณฑ์เกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจ และคุณลักษณะของงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ได้แก่ผลงานของเบรฟิล และคอรกเกต (Brockett, 1988)

Hackman และคณะ (1977) ได้เสนอหลักการออกแบบงานใหม่เพื่อเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichmanet) โดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมิตงานทั้ง 5 เพื่อเพิ่มศักยภาพในการจูงใจของงานนั้น ๆ ดังนี้

- 1 จัดรูปแบบงานตามลักษณะธรรมชาติของงาน คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับการกระจายงานในกลุ่มผู้ทำงาน โดยให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน และได้รับผิชอบชิ้นงานจนเสร็จสิ้น เป็นผลงานอันจะทำให้เห็นคุณค่า และความโดดเด่นของงานที่รับผิดชอบ

- 2 รวมงานย่อย ๆ เข้าด้วยกันซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความมีความหมายของงานนั้นคือการเพิ่มความโดดเด่นของงาน และการได้ทำงานโดยใช้ทักษะที่หลากหลายขึ้น

- 3 สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า ซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงงานจากการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าโดยตรง นอกจากนี้ยังเพิ่มพูนด้านความหลากหลายของทักษะ เนื่องจากจำเป็นต้องพัฒนาทักษะระหว่างบุคคลในการบริหารและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงเกิด

ความอิสระในงานที่รับผิดชอบอันเนื่องมาจากต้องตัดสินใจด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

4 ให้ทำงานในเชิงลึก นั่นคือ การได้ทำงานและได้ควบคุมและตัดสินใจในงานเองสิ่งนี้จะเพิ่มพูนมิติของงานด้านความอิสระในงาน ซึ่งจะนำซึ่งความรู้สึกรับผิดชอบของพนักงานและรู้สึกได้ถึงผลงานที่เกิดขึ้น

5 เปิดช่องทางรับข้อมูลย้อนกลับเพื่อช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้ว่าทำงานเป็นอย่างไรมีการปรับปรุงขึ้นหรือแย่ลงหรืออยู่ในระดับคงเดิมด้วยตนเอง ซึ่งข้อมูลย้อนกลับที่ได้จากตัวงานสามารถรู้ได้ทันทีด้วยพนักงานเอง และช่วยให้เกิดความรู้สึกในการควบคุมตนเองต่องานที่ทำได้ ดีกว่าการได้ข้อมูลย้อนกลับจากหัวหน้างาน

Gilmer & Deci (1977) พบว่า ความพึงพอใจในงานทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ องค์การที่ถูกจ้างมีขวัญในการทำงานสูง ย่อมเป็นองค์การที่ทำกำไรได้สูงขึ้นเป็นสัญลักษณ์ของการดำเนินงานที่ยอดเยี่ยม โดยความเป็นจริงแล้ว ผลงานที่ดีนอกจากสัมพันธ์กับการมีขวัญในการทำงานสูงแล้ว ยังสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้วย

คอรแมน (Korman . 1977 : 218) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ความพึงพอใจงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงานของตน

Herzberg และ Syndermen (1975) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน เขาได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่ามีอยู่ 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยกระตุ้น ซึ่งได้แก่สิ่งให้เกิดความพึงพอใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งได้แก่ สิ่งช่วยป้องกัน มิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งปัจจัยทั้งสองสิ่งจะช่วยสนับสนุนให้คนทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานยิ่งขึ้นดังนี้

1. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมี 5 ประการคือ

- 1.1 การได้รับความสำเร็จ
- 1.2 การยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะของงาน
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 ความก้าวหน้า

2. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมี 11 ประการคือ

- 2.1 เงินเดือน
- 2.2 โอกาสก้าวหน้า
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2.4 ฐานะของอาชีพ
- 2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.8 การนิเทศงาน
- 2.9 นโยบายการบริหารงานของบริษัท
- 2.10 สภาพการทำงาน
- 2.11 ความมั่นคงปลอดภัย

มัมฟอร์ด (Mumford . 1972) ได้ให้แนวความคิดว่า การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจงาน ควรจะนำแนวความคิดต่าง ๆ รวมเข้าด้วยกัน โดยได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ชเบิร์ก (Herzberg) ลิเกิท (Likert) โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจงานจากรูปแบบ และการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิคเลอร์ (Fiedler)
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort – Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)
4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ โครซิเออร์ และ โกลเนอร์ (Crozier and Gouldner)
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของงาน โดยศึกษาจากแนวความคิดนี้จากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

Gilmer (1967) ได้ให้ข้อสรุปถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งชายและหญิง มักมีความรู้สึกลัวความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (Opportunity for Advancement) การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการปฏิบัติงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ชายจะมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) เป็นความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการดำเนินงานขององค์กร องค์กรประกอบนี้ ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการสูงกว่าผู้ที่อายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wage) หรือรายได้และโอกาสในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะจัดอันดับค่าจ้างไว้อันดับเกือบสูงสุด แต่ยังคงให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้า สำหรับในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับคนงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) องค์กรประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่ถนัดหรือตามความสามารถจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

6. ความคุมดูแลหรือการนิเทศก์งาน (Supervision) การนิเทศก์งานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานได้ ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์กรประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่หากการบังคับบัญชาไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) องค์กรประกอบนี้คือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับ ถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์กรประกอบนี้สัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะให้ความสำคัญกับองค์กรประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ ส่ง ข้อสนทนาต่างๆ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง สี เสียง ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงานนี้มีความสำคัญกับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefit) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักร้อนต่างๆ

Glimer(1981) ได้แบ่งองค์กรประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานการได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรม

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ
 3. ความพอใจในในการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำและความพึงพอใจในการจัดการ
 4. ค่าจ้าง (Wages) มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้นๆ
 5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำหากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด
 6. การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
 7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
 8. การคมนาคมและการสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกัน ได้
 9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานมากน้อยต่างกัน ได้
 10. สิ่งตอบแทน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาลที่อยู่อาศัย ก็มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้
- Davis(1962 อ้างถึงในปริยาพร, 2543) กล่าวว่าขวัญและกำลังใจหรือมีขวัญและกำลังใจนั้นเกิดจากองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้
1. ลักษณะท่าทาง และบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างาน ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาสัมพันธภาพระหว่างกันของผู้บังคับบัญชา และพนักงานมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นและส่งเสริมความสำเร็จของบริษัท
 2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่เพราะการปฏิบัติงานถ้าได้ทำงานที่ตนพึงพอใจย่อมได้ผลว่าการปฏิบัติงานที่ตนไม่พึงพอใจ
 3. ความพึงพอใจต่อจุดมุ่งหมายหลักและนโยบาย การดำเนินงานของบริษัททั้งของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ตลอดจนการจัดบริษัทและระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น
 4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง แก่ผู้ปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความขยันขันแข็งในการทำงาน มั่นใจและมีขวัญและกำลังใจดี
 5. สภาพแวดล้อมของการทำงาน ควรจะให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือให้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอต่อการทำงาน
 6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพร่างกายและสภาพทางจิตใจ มีผลอย่างมากต่อการทำงาน เมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพย่อมไม่สามารถทำงานให้เกิดผลดีได้

Cooper (1958) กล่าวว่า ความต้องการในการทำงานดังกล่าวข้างล่างเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงานต้องการสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามแนวคิดของ Cooper แบ่งออกเป็น 7 อย่างคือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์สำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการ ไป – กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

อุทัยวรรณ (2547) โดยอาศัยแนวคิดของ Herzberg เป็นพื้นฐาน ได้เสนอแนวคิดของภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญ และจำเป็นในการที่จะให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานมี 3 ภาวะ คือ

1. ความหมาย ความสำคัญจากงานที่ได้ทำ (Meaningfulness) คือ ขนาดความสำคัญความมีคุณค่า และความคุ้มค่าที่จะได้จากการลงแรงทำงานดังกล่าวนี้ว่ามีมากหรือน้อย
2. การได้รับผิดชอบงานที่ได้ทำ (Responsibility) คือ ขนาดของความรู้สึกรับผิดชอบและเป็นเจ้าของของเรื่องนั้น ที่เขาจะเป็นผู้ทำด้วยตนเอง จนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จว่ามีมากหรือน้อยแค่ไหน หากเขารับผิดชอบในผลสำเร็จด้วยตัวเองคนเดียวได้มากแล้วความพอใจก็จะมีมาก
3. การมีโอกาสรู้ถึงผลงานของตนที่ได้ทำไป (Knowledge of Results) คือขนาดความมากน้อยของโอกาสที่บุคคลนั้นๆ จะสามารถเข้าใจหรือรู้ได้ตามกระบวนการที่มีอยู่ตามปกติว่างานที่ทำไปแต่ละครั้งนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด หรือได้ผลเป็นที่น่าพอใจแค่ไหน

หากผู้ทำงานได้มีโอกาสรู้ได้สัมผัสกับทั้ง 3 ภาวะข้างต้นจากการทำงาน แล้วพนักงานผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกตื่นตัว มีแรงจูงใจอยากจะทำงานมากขึ้นและสิ่งทีตามมาก็คือผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง

ปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (อ้างอิงถึงใน กาญจนนา, 2545) มี 8 ประการดังนี้
 1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือรายได้เป็นไปตามมาตรฐานทั้งทางสังคมและพนักงาน สามารถเปรียบเทียบและสอดคล้องกับงานอื่นๆ

2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) คือ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยต่อร่างกาย ชั่วโมงการทำงานเป็นไปตามหมายเหตุ และหลักเกณฑ์

3 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ งานที่สามารถให้ทักษะได้อย่างกว้างขวางให้อำนวยและควบคุมตนเองมีข้อมูลเพียงพอ

4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) คือ งานที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าโดยการใช้ความสามารถเปิดโอกาสให้ใช้ทักษะใหม่ๆ

5 การบูรณาการทางสังคม (Social integration) คือ ลักษณะของความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม

6 ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือ พนักงานที่มีสิทธิส่วนบุคคลสามารถพูดและแสดงออกได้อย่างเสรีภาพโดยไม่ต้องเกรงกลัวต่อการกลั่นแกล้งจากฝ่ายบริหาร มีการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันและมีกระบวนการร้องทุกข์และกล่าวโทษ

7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The total life space) คือ หน่วยงานยินยอมให้สมาชิกมีบทบาทในชีวิตด้านอื่นๆ มีหลักเกณฑ์การทำงานล่วงเวลา มีการพักผ่อนหย่อนใจ

8 ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance) คือ ความรู้สึกที่ทำงานและองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม ความภูมิใจในการทำงาน และองค์กรของตน

Dersal (อ้างอิงถึงใน รจนนา, 2545) เห็นว่าตัวกระตุ้นที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับของสังคม
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. โอกาสก้าวหน้า

และกล่าวว่างค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานนั้น ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. ลักษณะการทำงาน

Ghiselli and Brown (อ้างถึงใน รจนา, 2545) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ
2. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ
3. อายุ ตามความเห็นของ Ghiselli and Brown นั้น อายุมีทั้งส่วนสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครอง บังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน

สมยศ (2545) ได้กล่าวถึงปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

1. โอกาสของความก้าวหน้า
2. เงินเดือน
3. ความท้าทายของงาน
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
5. การยกย่องและสถานภาพ
6. ความรับผิดชอบและอำนาจ
7. ความมั่นคงในอาชีพ
8. ความเป็นอิสระในการทำงาน
9. โอกาสของความเจริญเติบโตส่วนบุคคล
10. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

คุณลักษณะงานที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้

เสนาะ(2544) กล่าวว่า ต้องประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้

1 การขยายเนื้อหาของงาน (Job Enrichment) คือ การทำให้ส่วนประกอบเนื้อหาของงานมีขอบเขตกว้างขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้น และท้าทายความต้องการของพนักงานให้ผูกพัน ตื่นเต้น และสนใจที่จะทำงานนั้น

2 การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) คือ ให้หมุนเวียนสับเปลี่ยนงานเพื่อลดความเบื่อหน่ายและแก้ไขปัญหาค้างได้

3 การใช้วิธีการบริหารตามเป้าหมาย (Management by Objective) จะช่วยให้พนักงานตื่นตัว สนใจ และผูกพันกับเป้าหมายงานที่ตนมีส่วนร่วมตั้งขึ้นและจะมุ่งมั่นทำให้สำเร็จด้วยดี

4 การให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่ตนได้รับการยกย่อง ซึ่งจะทำให้พนักงานอุทิศตนทุ่มเทกับงานที่ตน ได้มีส่วนร่วม

5 การทำให้พนักงานประสบผลสำเร็จ (Achievement) นั่นคือ การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายที่จะสามารถทำได้ รวมทั้งการจัดงานให้มีคุณค่าความสำคัญเป็นที่สนใจในสายตาของผู้ปฏิบัติและมีความภาคภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานนั้นสำเร็จ

6 การเติบโต (Growth) คือ การจัดและเปิดโอกาสให้ทุกคน ได้ก้าวหน้า และเติบโตตามความสามารถที่เพิ่มพูนเป็นลำดับ ทั้งจากประสบการณ์และการศึกษาเพิ่มเติม ดังนั้น การจัดระบบการประเมินผล และเลื่อนขั้นให้เป็นบรรยากาศที่ส่งเสริมความก้าวหน้าของคนก็จะช่วยจูงใจได้ดี

7 การยกย่อง และให้เกียรติ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามความเป็นจริง ที่คนทุกคนต่างต้องการให้เป็นที่ยอมรับและยกย่องในความสำเร็จ โดยให้เป็นที่รับรู้ทั่วกัน

8 การกำหนดความรับผิดชอบเป็นความจริงที่ทุกคนปรารถนาที่จะทราบถึงขอบเขตงานในความรับผิดชอบของตนที่แจ่มชัด เพื่อที่จะสามารถวัด และพิจารณาความสำเร็จของเข้าได้ ปัญหาหากำรวม ขอบเขตงานไม่ชัดเจน ความรับผิดชอบไม่ระบุไว้ชัดเจนจะทำให้ผู้ปฏิบัติลังเลสับสน ไม่แน่ใจ

ชัชณะ(2543) กล่าวถึง สิ่งที่สำคัญที่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรต้องมีอยู่ 8 ข้อ ได้แก่

1. นันทนาการและเวลาว่าง (Recreation and Leisure time) ทั้งนี้เนื่องจากสภาพการทำงานในปัจจุบันที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา อาจทำให้พนักงานผู้ให้บริการเกิดความเครียด จึงควรให้พวกเขาได้มีเวลาว่างเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและนันทนาการบ้าง

2. ความก้าวหน้า (Advancement) พนักงานผู้ให้บริการทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถย่อมต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่เท่าเทียมกันแก่พนักงานเหล่านั้น

3. ความมีเกียรติ (Dignity) พนักงานผู้ให้บริการต้องการความภาคภูมิใจในหน้าที่ที่ตนปฏิบัติอยู่ จึงต้องสร้างสำนึกร่วมกันให้ได้ว่า ไม่ว่าใครจะอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ใด ใครจะทำงานอะไรล้วนแล้วแต่เป็นงาน หน้าที่ที่มีความสำคัญต่อองค์กร ทุกคนควรจะมีภาคภูมิใจ

4. สภาพการทำงานที่ดี (Working Condition) ในที่นี้ความปลอดภัยในการทำงาน สุขภาพอนามัยของพนักงานผู้ให้บริการ ตลอดจนความสะดวกสบายในการทำงาน เป็นต้นเหล่านี้ เป็นสิ่งที่จะต้องสร้างสรรค์ขึ้นมาให้ได้

5. การยอมรับ (Recognition) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน พนักงานผู้ให้บริการทุกคนต้องการ การยอมรับในสิ่งที่พวกเขาคิด สิ่งที่พวกเขาทำ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานเหล่านั้น ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และยอมรับความคิดเห็นเหล่านั้นอย่างจริงจัง

6. ความมั่นคง (Security) พนักงานผู้ให้บริการล้วนแต่ต้องการความมั่นคงในอาชีพการงาน เมื่อใดก็ตามที่พวกเขาเริ่มรู้สึกว่าจะไม่มีความมั่นคงในอาชีพการงาน การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการก็อาจมีปัญหาตามไปด้วย

7. โอกาสเข้าถึงการจัดการ (Accessibility to Management) ในที่นี้หมายถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ ๆ บ้าง

8. ความสำเร็จในการทำงาน (Accomplishment) การที่พนักงานผู้ให้บริการได้มีโอกาสเห็นและชื่นชมกับความสำเร็จของงานเป็นช่วงเวลาพิเศษ ในชีวิตการทำงานจึงควรพยายามสร้างสรรค์บรรยากาศเหล่านั้นให้เกิดขึ้น

เทพนม และ สวิง (2540) ได้กล่าวถึงมิติที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. งาน จะรวมถึงความพึงพอใจในด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุมและการกำหนดเวลาของงาน
2. ค่าจ้าง ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือ ความเสมอภาคในการจ้างงาน และวิธีการให้ค่าจ้าง
3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การยกย่องนับถือ การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ การให้เกียรติและการเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ การวิพากษ์วิจารณ์
5. ผลประโยชน์ บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี การให้ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน

6. สภาพของการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมือ อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความชื้น สถานที่ตั้ง และลักษณะโครงสร้างของการวางผังที่ทำงาน
7. การนิเทศงานหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากการนิเทศงาน เทคนิคของการนิเทศงาน มนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน
9. บริษัทและการจัดการ การเอาใจใส่ดูงาน ค่าจ้าง และนโยบาย

สุรพล พยอมแย้ม (2541) ได้ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบของต่อขวัญและกำลังใจโดยแบ่งได้ 6 ประเภท ดังนี้

1. เป้าหมายของหน่วยงาน
2. ฐานะของบุคคลในหน่วยงานนั้น
3. ความพอใจในงาน
4. การบังคับบัญชาในระดับต้น
5. การบังคับบัญชาในระดับสูง
6. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

พงศ์ หรดาล (2534) ได้สรุปองค์ประกอบของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอีกลักษณะหนึ่งประกอบด้วย

1. คุณค่าของงาน ถ้าคนงานมีความรู้สึกว่าการที่เขาทำอยู่นั้น มีคุณค่าต่อตนเองก็จะมีศรัทธา มีความภูมิใจ มีความพึงพอใจ และถ้างานนั้นเป็นงานที่ตรงกับความสามารถ ความถนัดหรือเขาได้รับอบรมมาด้วยแล้ว จะทำให้เขารู้สึกว่างานนั้นเป็นงานที่ท้าทาย และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของเขา ตลอดเวลา ขวัญและกำลังใจของคนงานก็จะมีมาก ทำให้เขาอยากทำงานและทำงานด้วยความตั้งใจและเต็มใจยิ่งขึ้น

2. การนิเทศงาน ถ้าคนงานได้รับสิ่งต่าง ๆ จากผู้บริหาร เช่น ความเอาใจใส่ ความยุติธรรม ไม่ก้าวร้าว รักษาความลับสัญญา ซื่อสัตย์ต่อคนงาน เป็นที่ปรึกษาทั้งเรื่องส่วนตัวและการงานได้ ก็จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจดีในการทำงาน

3. การจัดการและการบริหารงาน เป็นองค์ประกอบและเป็นตัวแปรที่สำคัญมาก เพราะการจัดการหรือการบริหารที่ดี อาจทำให้ขวัญและกำลังใจดีหรือไม่ดีได้ง่าย

4. สภาพแวดล้อมทางสังคม ถ้าคนงานมีความสุขสบายใจ เขาก็จะมีขวัญและกำลังใจ ใจดี ถ้าหากเขาทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกัน เช่น การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา หรืออยู่ในสภาพแวดล้อมของครอบครัวที่คล้ายกัน ก็จะทำให้ขวัญและกำลังใจกำลังใจของพนักงานดี

5. การติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารจะทำให้คนงานรู้ความเป็นไปของบริษัท ถ้าเรื่องที่จะแจ้งให้พนักงานรู้ เป็นเรื่องที่ดีก็จะทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานดีตามไปด้วย

6. ผลตอบแทนที่คนงานพึงได้รับ ถ้าบริษัทใดบริษัทหนึ่งมีผลตอบแทนที่ดี ก็จะทำให้คนงานในบริษัทนั้นเป็นบุคคลที่มีขวัญและกำลังใจดี

จากการศึกษางานวิจัยของปริยาพร (2532) กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจงาน สามารถแบ่งความหมายเป็น 2 ด้าน คือ

ก. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction) ลอเลอร์ (Lawler, 1977) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกชอบพองานของบุคคลที่มีต่อบทบาทของงาน แสดแมน และ โอลแฮม (Hackman and Oldham, 1975) เรียกว่าเป็นความพึงพอใจงานโดยทั่วไป (General Job Satisfaction) เป็นการวัดโดยส่วนรวมถึงระดับที่บุคคลมีความพึงพอใจ และมีความสุขกับงาน

ข. ความพึงพอใจงานเฉพาะด้าน (Facet Job Satisfaction) ลอเลอร์ (Lasler, 1973) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกชอบ และพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน ส่วน แสดแมน และ โอลแฮม (Hackman and Oldham, 1975) เรียกว่าความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน (Specific Job Satisfaction) โดยพิจารณาใน 5 ด้าน คือ รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า

อุทัย หิรัญโต (2531 อ้างถึงในอัมพร, 2544) กล่าวถึงอิทธิพลที่มีต่อขวัญว่า เป็นที่ยอมรับว่า กำลังขวัญมิใช่เป็นสิ่งที่ฝ่ายบริหารจะบันดาลให้มีขึ้นหรือสร้างขึ้นได้ในเวลาอันรวดเร็วและดำรงอยู่ได้ตลอดไปหากแต่กำลังขวัญของเจ้าหน้าที่เกิดขึ้นได้จากการพัฒนาตลอดเวลาอันสืบเนื่องมาจากการวางนโยบาย การกำหนดระเบียบปฏิบัติงานที่ดี การปกครองบังคับบัญชาที่ดีและการจัดสวัสดิการที่ดี ตลอดจนสิ่งแวดล้อมอื่นๆ อีกเป็นอันมาก ซึ่งมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคล เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงานและทำที่ของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนฐานะขององค์กร เป็นต้น ลักษณะสำคัญของขวัญประการหนึ่งคือ ขวัญที่มีอยู่แล้วเปราะบางง่ายเกิดขึ้นได้ยาก แต่สูญเสียไปเร็ว มีผู้เปรียบเทียบว่า ขวัญกระเจิดกระเจิงเร็วเหมือนปรอท

บุญเจือ (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง ชีวีหรือระดับที่คนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเกิดขึ้นโดยมีส่วนประกอบ ดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าบุคคลแต่ละคนมีความสำคัญต่อองค์กร และมีส่วนช่วยในความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรทุกคน

3. การมีส่วนร่วมในทางสังคมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็ในด้านเป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้ว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์กรนั้น

4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลจากการทำงานรวมถึงผลพลอยได้จากการงาน เช่น งานที่ ทายยอมใช้ความสามารถเต็มที่ ได้พัฒนาทักษะการทำงานและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานที่ทำ

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากการทำงาน เช่น เงินเดือน การเลื่อน ตำแหน่ง และสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 5 ประการแล้ว ยังมีสิ่งสำคัญอีก 2 ประการ คือ สภาพแวดล้อมใน การทำงานที่เหมาะสมและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งทุกคนตั้งได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติในทุก สถานการณ์ที่เท่าเทียมกัน

อรุณ (2527) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในงาน ดังนี้

1. ค่าแรงงาน คนจะพอใจเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คู่กับความเหนื่อยและความคิดที่ ให้แก่นายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำบางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำยอมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่าง สกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่เอื้ออำนวย เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้จะถูกก็ ตาม

3. เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ลูกใจแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพ การทำงาน เขาก็ยังชอบ เพราะมีเพื่อนดีทำให้งานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4. หัวหน้าและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างยอมมีอิทธิพลต่อลูกจ้างไม่น้อย เพราะ เป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้าหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมเป็นกันเองผู้ใต้บังคับบัญชาก็สบายใจ

5. ความมั่นคงในการทำงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนก็จะตั้งใจทำงานเพื่อที่จะสร้าง ตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพื่อเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่ยั่งยืนได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานก็จะไม่พอใจ ที่จะทำงานนั้นอย่างต่อเนื่อง

6. โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะหนุ่มสาวหรือคนที่มีการศึกษาถ้าเขา รู้ว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าก็อาจจะไม่พอใจในงานได้

7. ประชาธิปไตยในงาน คนยอมไม่ชอบการกดขี่บังคับ แต่ชอบที่จะมีส่วนร่วมในงาน

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสง ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจ หรือไม่ พอใจได้เช่นกัน

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์กรที่มีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงาน ตามหน้าที่ที่วางกันไว้

นภพล ลีนสุรัตน์ (2526) ได้ให้ความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำลังขวัญและกำลังใจของ กลุ่มหรือของสมาชิกในองค์กร คือ

1. สภาพของกลุ่ม หมายถึง สภาพความเต็มใจรวมตัวกันของสมาชิก จำนวนสมาชิกไม่มากเกินไป และยอมรับเป้าหมายร่วมของกลุ่ม

2. ฐานะของสมาชิก หมายถึง ความพอใจตำแหน่งอำนาจหน้าที่ของตนและความรู้สึกมั่นคงในงาน

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความพอใจในงาน ได้แก่ปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ค่าจ้างแรงงาน หมายถึง การมีค่าจ้างแรงงานอยู่ในระดับที่พอเหมาะกับปริมาณงาน ความรับผิดชอบ และสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

3.2 สวัสดิการ หมายถึง การสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้คล่องตัว สะดวกและปลอดภัย

3.3 เนื้อหาของงาน หมายถึง ขอบเขตงานที่ทำ จำนวนงานคุณค่างาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้ใช้ความรู้ความชำนาญอย่างเต็มที่ อำนาจในการวางแผนและการตัดสินใจ เป็นต้น

3.4 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้เลื่อนตำแหน่ง ความรู้ ความชำนาญตลอดจนได้มีโอกาสได้รับผิดชอบงานมากขึ้น ขวัญและกำลังใจที่ติดจากความก้าวหน้านี้จะสัมพันธ์กันโดยตรงกับการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

4. ลักษณะของการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การมอบหมายงาน การให้คำปรึกษา การพิจารณาความดีความชอบ มนุษย์สัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และการได้รับความไว้วางใจจากผู้ใต้บังคับบัญชา

5. การสื่อสารภายในองค์การ หมายถึง มีการติดต่อที่สะดวก คล่องตัว จำนวนเพียงพอและละเอียดชัดเจน ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีความต้องการรับทราบความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตน นอกจากนั้นการสื่อสารยังช่วยเสริมสร้างความเป็นพวกเดียวกันและความสามัคคีกับอีกด้วย

6. การมีส่วนร่วม หมายถึง การได้ร่วมเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ เสนอเป้าหมายในงานวิธีการทำงาน เสนอข้อมูล เสนอการตัดสินใจ ตลอดจนการมีส่วนร่วมรู้เห็นหรือร่วมกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ขององค์การ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) แบ่งปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจและสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน 2 ปัจจัยใหญ่ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ สิ่งจูงใจที่มีลักษณะเห็นง่าย และมีประสิทธิภาพ โดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ สิ่งที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน เป็นต้น

ฉัฐพล ขัยชโรไชย (2517) ได้กำหนดปัจจัยหรือเครื่องชี้กำลังขวัญไว้ ดังนี้

1. สภาพการปฏิบัติงาน
2. ความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติงาน
3. ความร่วมมือกันของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
5. การมีการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ
6. สถานภาพและยอมรับนับถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การระบุตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
9. โอกาสก้าวหน้า
10. ความสามารถของผู้ร่วมงาน
11. ความสำเร็จของการทำงานร่วมกันในกลุ่ม
12. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันในกลุ่ม
13. ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
14. การอุทิศตนเพื่องานของบุคคลภายในหน่วยงาน
15. สภาพความพึงพอใจหน่วยงาน
16. ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
17. สภาพความพอใจในงาน
18. ความเหมาะสมปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ
19. ความยุติธรรมภายในหน่วยงาน
20. สวัสดิการของหน่วยงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจในงาน

อัจฉรา พุทธจันทร์ (2551) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีกไทยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีกไทย รวม 5 ด้าน ได้แก่ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านลักษณะของงานและด้านความรับผิดชอบ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีกไทย 5 ด้าน จำแนกตามตำแหน่งระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีกไทย จำนวน 353 ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีกไทย โดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (2) ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีกไทย รายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านความรับผิดชอบและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและ ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลาง (3) พนักงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีกไทย ระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) พนักงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีกไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (5) พนักงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีกไทยที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดย 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรชัย ทิพยากุล (2548) ศึกษาความพึงพอใจในงานและคุณภาพในการบริการของพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าในธุรกิจให้เช่ารถยนต์ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับเฉยๆ ไม่แน่ใจ และมีคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานที่มีปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลและการรับรู้ในสิ่งจูงใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส กับพนักงานที่มีการรับรู้ในสิ่งจูงใจแตกต่างกัน มีคุณภาพในการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุการทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือน มีคุณภาพในการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในงานกับคุณภาพในการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภราดี (อ้างถึงใน เบญจพร : 2543) ทำการวิจัยกับพนักงานเต็มเวลา ในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุน ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 203 คน โดยวัดความพึงพอใจในด้านต่างๆ 7 ด้าน คือ ตัวงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้า รายได้และสวัสดิการ และหาความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร และพบว่าความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน หัวหน้างาน ความก้าวหน้า ด้านความมั่นคง และรายได้ มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร แต่มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว และระยะเวลาการเดินทางมาทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร

นฤมล (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งระหว่างบทบาทและครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 353 คน พบว่าความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในการวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิต ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน ด้านรายได้ ด้านหัวหน้างาน และความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัว

สุนิสา (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 370 คน พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุไม่เกิน 25 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีสถานภาพเป็นโสดและมีรายได้ ตั้งแต่ 4500 – 6000 บาท ส่วนช่วงเวลาในการทำงานส่วนใหญ่ เป็นกะบ่าย ส่วนระดับความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารอยู่ที่ระดับปานกลาง และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน 2) อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารช่วงเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ส่วนสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

Eric และคณะ (2001) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในงาน ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจในงานมีผลกระทบอย่างมากต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน

บุญมั่น (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 351 คน พบว่า 1) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปาน

กลาง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้มีเทศก์ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายและการบริหารงาน 2) พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 9 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และเทคนิคของผู้มีเทศก์ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทั้ง 14 ด้าน ๆ ไม่แตกต่างกัน

ศิริเพิ่ม และสงคราม (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ โรงแรม และโรงงาน ในเขตภาคเหนือ พบว่า พนักงานที่ทำงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน พนักงานที่ทำงานในโรงงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมต่ำที่สุด เนื่องมาจากการทำงานในโรงงานมีสวัสดิการ และสภาพการทำงานด้อยกว่าการทำงานในโรงแรมและรัฐวิสาหกิจ

Manning (อ้างถึงใน ขนิษฐา, 2541) ศึกษาเรื่อง สภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของ Herzberg ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบที่สูง และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน อย่างมาก โดยเน้นตัวจูงใจในการทำงาน และการยอมรับนับถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด สำหรับตัวแปรอายุ ระยะการทำงาน ความเห็นเกี่ยวกับอาชีพ และจุดมุ่งหมายของการทำงานในอนาคต ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบค้ำจุนหรือปัจจัยกระตุ้น

อริเกียรติ (2539) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 303 คน พบว่า ข้าราชการสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้าราชการจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในอันดับที่หนึ่ง รองลงมาได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าจ้างและสวัสดิการจะอยู่ในอันดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ พบว่า มีความแตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

Adams, King and King (1996) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงานกับความขัดแย้งระหว่างงาน และครอบครัว พบว่า ในบุคคลที่ทำงานประจำและเป็นสมาชิกของครอบครัวอย่างน้อยครอบครัวจำนวน 163 คน จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอย พบว่าความผูกพันในงานและความผูกพันในครอบครัวเป็นตัวทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและ

ครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิต โดยขึ้นอยู่กับระดับความผูกพันในครอบครัว

จूरีย์พร (2536) ได้ทำการวิจัย พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายแนวโน้มการลาออกจากราชการ ได้เรียงตาม ลำดับความสำคัญ คือ ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคง ความพึงพอใจในงานด้านมิตรสัมพันธ์ และความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา

ศิริจันทร์ (2536) ได้ทำการศึกษาการพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 275 ตัวอย่าง จากโรงแรม 14 แห่ง พบว่า 1) พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานและชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต ผลตอบแทนและความมั่นคง ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปานกลาง คือ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน 2) ลำดับความพึงพอใจในปัจจัย 12 ด้าน จากมากไปหาน้อยของพนักงานระดับบริหารเป็นดังนี้ 1. ความรับผิดชอบ 2. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 3. ความสำเร็จในการทำงาน 4. ชีวิตส่วนตัว 5. บังคับบัญชา 6. ลักษณะของงานที่ทำ 7. สภาพการทำงาน 8. นโยบายและการบริหารงาน 9. การได้รับการยอมรับ 10. ความก้าวหน้าและการเติบโต 11. ความมั่นคง 12. ผลตอบแทน สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีลำดับความพึงพอใจในปัจจัย 12 ด้าน สอดคล้องกับพนักงานระดับบริหาร จะต่างกัน เฉพาะลำดับที่ 3, 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ปัจจัยทางการบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ 3) พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยรวมปานกลาง

อารมณ (2536 อ้างในกนกวรรณ, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการลาออก และการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานที่ไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เป็นงานที่ไม่เปิดโอกาสให้ก้าวหน้า เป็นงานซ้ำซากจำเจ ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เป็นงานที่ไม่เปิดโอกาสในการพัฒนาตนเอง และไม่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่ม เป็นงานที่ไม่ท้าทายความรู้ความสามารถ

จรุง (อ้างในวรรณภา, 2547) ได้นำการวิจัยเรื่องการดัดแปลงทฤษฎีแห่งความพึงพอใจในการทำงานของ Herzberg มาใช้กับครูอาชีวศึกษาในประเทศไทย โดยออกแบบสำรวจทัศนคติของครู ที่มีต่อการทำงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นครูในสังกัดกรมอาชีวศึกษาทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 273 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ครูอาชีวศึกษา ที่ได้รับการศึกษาจากต่างประเทศ และผู้ที่ได้รับการศึกษาภายในประเทศมีความรู้สึกในด้านความพึงพอใจในอาชีพไม่แตกต่างกัน
2. องค์ประกอบที่นำมาซึ่งความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายคลึงกับที่ปรากฏในทฤษฎีของ Herzberg และคณะกล่าวคือ

2.1 ครูอาชีพศึกษา ทั้งที่พอใจ และไม่พอใจในอาชีพ มีความรู้สึกต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง ทั้งที่องค์ประกอบชนิดนี้เป็นองค์ประกอบเบื้องต้นตามทฤษฎีของ Herzberg

2.2 ครูอาชีพศึกษามีความรู้สึกต่อการได้รับความยอมรับนับถืออยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.3 ครูอาชีพศึกษาที่ไม่มีความพึงพอใจในอาชีพมีความรู้สึกต่อฐานะของอาชีพในสายตาของสังคมในระดับต่ำที่สุด

Bacharach, Bamberger and Conley (1991) ศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบของความเครียดทางบทบาทการทำงาน และผลที่ตามมาต่อความพึงพอใจในงานและการลาออก โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ วิศวกร 430 คน และพยาบาล 215 คน พบว่าแม้ทั้งสองกลุ่มจะมีความสัมพันธ์ระหว่างที่บ้านและที่ทำงานต่างกัน แต่ความขัดแย้งทางบทบาทการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญของความขัดแย้งระหว่างบ้านและที่ทำงาน และการลาออกจะเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลตามมาที่สำคัญของความขัดแย้งระหว่างที่บ้านและที่ทำงาน

Gray (1984) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลชาวออสเตรเลีย 129 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดอิทธิพลของตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะของประชากร การฝึกอบรม ประสบการณ์ และวิทยาการที่เกี่ยวกับงาน ผลการวิจัยพบว่า ความมีอาวุโส ระดับตำแหน่งงาน เพศและการฝึกอบรมเบื้องต้น มีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังพบว่า วิทยาการที่เกี่ยวกับงาน และปฏิสัมพันธ์ของวิทยาการที่เกี่ยวกับงาน-การศึกษา-และการฝึกอบรมภายหลังการฝึกอบรมเบื้องต้น ยังมีผลต่อความพึงพอใจในงานด้วย

จากการวิจัยของลอลเลอร์ (Lawler III, 1983:79) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการเปลี่ยนงาน การศึกษาจากการวัดความพึงพอใจงานของพนักงานและรอไปช่วงระยะเวลาหนึ่ง (ประมาณหนึ่งปี) ลอลเลอร์ ได้ผลจากการวัดความพึงพอใจงานของพนักงานที่เปลี่ยนงาน โดยศึกษาถึงคะแนนความพึงพอใจที่ได้เพื่อเปรียบเทียบกับคะแนนของผู้ที่อยู่ในองค์การผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ไม่สูงนัก แต่มีความคงที่กว่าผู้ที่คงอยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานสูงกว่าผู้ที่เปลี่ยนงาน นอกจากนี้ เลเลอร์ ได้ตั้งข้อสังเกตว่า แม้นักศึกษามีความพึงพอใจในงาน ไม่เปลี่ยนงานจนกว่าจะได้งานใหม่ ในสถานการณ์ที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือก การเปลี่ยนงานจะสูงอย่างไรก็ตาม ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจงาน กับการเปลี่ยนงานในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน

เดช (2525) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพอใจในงานในระดับปานกลางและปัจจัยที่ทำให้อาจารย์เกิดความพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบหน้าที่การงาน สถานภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและการบังคับบัญชา ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยที่ทำให้อาจารย์ไม่พอใจในงาน ได้แก่ สวัสดิการ นโยบายและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย สภาพสิ่งแวดล้อมของที่ทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับส่วนข้อมูลเบื้องหลัง ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ คณะที่สังกัด ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัย และสถานที่พักอาศัย ยกเว้นเพศของอาจารย์ต่างก็ทำให้ระดับความพอใจในงานของอาจารย์แตกต่างกัน และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของอาจารย์ต่างก็มีสหสัมพันธ์กับระดับคะแนนความพอใจในงานและต่างก็มีสหสัมพันธ์ต่อกัน

สรุปแล้วจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของแต่ละบุคคล และกลุ่มคน ทัศนคตินี้เกิดจากภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึก จิตใจ แสดงให้เห็นทางพฤติกรรมด้วยการมีปฏิกิริยาต่อสิ่งแวดล้อมในงานที่ทำเช่น งานที่ทำ กลุ่มผู้ทำงาน หรือหน่วยงานที่ทำอยู่ เนื่องจากความพึงพอใจในงานมีสภาพไม่คงที่ มีลักษณะเป็นการชั่วคราว ไม่คงที่ถาวร อาจมีสภาพอยู่ในระดับสูงในระยะหนึ่ง และอาจตกลงมาอยู่ในระดับต่ำ ได้โดยง่าย ซึ่งเป็นการยากที่จะวัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่อาจมากระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงของสภาพความพึงพอใจในการทำงานจึงมีความสำคัญต่อ การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริหารจึงต้องคอยตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงานของผู้ร่วมงานอยู่เป็นประจำ เพื่อรักษาไว้ซึ่งศักยภาพในการทำงาน ให้วัตถุประสงค์ ความต้องการ และค่านิยมของแต่ละบุคคลประสานเข้าด้วยกัน เพื่อจะได้ส่งผลไปถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แต่ละทฤษฎีมีประโยชน์ต่อการบริหารงาน ในองค์การเป็นอย่างยิ่งและจะช่วยให้องค์การสามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานได้ ซึ่งทฤษฎีต่างๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า การกระทำหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะมุ่งไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ถึงแม้ว่าในแต่ละทฤษฎีจะมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง แต่ส่วนใหญ่แล้วก็ไม่ได้มีความขัดแย้งกัน โดยจะเป็นการมองในส่วนเดียวกันจากทัศนคติที่ต่างกันหรือได้ให้ความสำคัญต่อส่วนต่างๆ ของกระบวนการงานโดยรวมต่างกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในลักษณะงาน
2. ความพึงพอใจในผลตอบแทน
3. ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงาน
4. ความพึงพอใจในผู้ร่วมงาน
5. ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก

จากองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้านข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในการวิจัยต่อไป

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

McCormick & Ligen (1985 อ้างถึงใน วีระนุช, 2544) ได้กำหนดแนวคิดในการจัดหมวดหมู่องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรด้านบุคคลและตัวแปรด้านสถานการณ์

1. ตัวแปรด้านบุคคล (Individual Variables) หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ปัจจัยด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไป ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อและค่านิยม เป็นต้น

2. ตัวแปรด้านสถานการณ์ (Situational Variables) หมายถึง เงื่อนไข เหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคลที่มีผลต่อการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้แยกพิจารณาได้ 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวแปรทางกายภาพ (Physical Variables) ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

2.2 ตัวแปรทางองค์กรและสังคม (Organization and Social Variables) เช่น ลักษณะโครงสร้างและนโยบายขององค์กร ชนิดของการฝึกอบรม และการบังคับบัญชา ชนิดของสิ่งล่อใจและสภาพแวดล้อมในสังคม

มาโนช และคณะ (อ้างถึงใน รัชพร, 2548) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่มาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความรู้ ความชำนาญ สถานภาพของอาชีพ สภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง รายได้ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพการปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการจัดการ

George และ Jones (1999) ได้อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

1. บุคลิกภาพ (Personality) ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมของบุคคล จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน บุคลิกภาพของแต่ละคนมีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก ไม่ว่าจะเป็นในแง่บวกหรือในแง่ลบต่องาน คนที่มีความสนใจต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกสูงมักจะเป็นผู้ที่มีระดับความพึงพอใจในงานสูง

2. คุณค่า (Values) คุณค่ามีทั้งคุณค่าภายในและคุณค่าภายนอกของงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานเพราะคุณค่าจะสะท้อนความเชื่อมั่นในเรื่องผลของงานว่าเป็นเช่นไร และควรปฏิบัติอย่างไรในการทำงานบุคคลที่เห็นคุณค่าภายในของงานมักจะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงาน เช่น งานสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ส่วนบุคคลที่เห็นแต่คุณค่าภายนอกของงาน มักพึงพอใจในงานที่มีผลตอบแทนสูง

3. สภาพการทำงาน (Work Situation) เพื่อนร่วมงาน กลุ่มคน วัฒนธรรม มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานอย่างมาก เช่น เพื่อนร่วมงานมักมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะมีลักษณะงานที่คล้ายกัน มักมีสิ่งๆที่เหมือนกัน พื้นฐานการศึกษาใกล้เคียง หรือกลุ่มคน วัฒนธรรม เช่น บุคคลที่เติบโตมาในวัฒนธรรมที่เน้นถึงความสำคัญของความสำเร็จของงาน ก็จะพอใจในงานที่ให้รางวัลกับผู้ที่ทำงานสำเร็จ อาจจะเป็นรูปแบบของโบนัส หรือเพิ่มเงินเดือน ส่วนบุคคลที่เติบโตขึ้นมาในวัฒนธรรมที่เน้นความสำคัญของการทำสิ่งที่ดีสำหรับทุกคน อาจไม่พอใจในงานที่ต้องการใช้การแข่งขันและเน้นถึงความสำเร็จของตัวบุคคล

Schermerhorn (1988 อ้างถึงใน เมตตา, 2545) กล่าวว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Individual Attributes) หมายถึง ความรู้และทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน กล่าวคือคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล (Work Effort) ความตั้งใจ เต็มใจของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง

3. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) หมายถึง การได้รับคำตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศก์ การประเมินผล การปฏิบัติงานที่ยุติธรรมและการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

พรทิพย์ (2541 อ้างในธัญพร, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงรายได้ สวัสดิการและประโยชน์ตอบแทนรวมถึงขนาดของสถานศึกษา นั่นคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg คือ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยจำเป็นเบื้องต้น

อารี (2537) กล่าวว่า ในวงการอุตสาหกรรมนั้นคนงานหรือพนักงานจะมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปจนถึง 65 ปี แต่ในระดับฝ่ายจัดการนั้นอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปจนถึงเกษียณ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1 วัยหนุ่มสาว

คนงานที่เป็นคนหนุ่มสาวพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงเสมอ เขากำลังเจริญเติบโต โลกของเขาอีกกว้างขวางอยู่ พวกนี้อาจจบจากโรงเรียนมัธยมหรืออาชีวะหรือวิทยาลัย และอาจเข้ามาในภาคอุตสาหกรรมในรูปของวิศวกรรมหรือคนเดินตลาด หรือสาขาอื่นๆ พวกนี้พร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้าและมีการแข่งขันสูง พร้อมทั้งจะถูกท้าทายเพราะถือว่าเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้คนอื่นรู้จักและยอมรับปัญหาของเด็กวัยหนุ่มสาวมีมากมาย แต่พอเข้าศึกษาในชั้นสูงขึ้นไปเขาจะเปลี่ยนไป

นิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรีเมื่ออยู่ในชั้นปีสุดท้าย เขาต้องคิดตัดสินใจว่าเขาจะออกไปทำงานทำหรือเรียนต่อชั้นปริญญาโทเพื่อเข้าไปสู่วิชาชีพเฉพาะ (Profession) และเมื่อถ้าคนหนึ่งออกไปทำงานก็จะคำนึงถึงความจำเป็นทางเศรษฐกิจต่างๆ บางคนอาจสมหวัง บางคนอาจไม่สมหวังในระยะแรก แต่ในวัยหนุ่มสาวนั้นมีข้อได้เปรียบอยู่มาก คือว่าความผิดหวังในระยะแรกจะถูกลืมไปหรือเอาชนะได้ โดยตั้งความหวังว่าต้องดีขึ้นในอนาคต ถ้าไม่พอใจงานนี้ก็เปลี่ยนงานใหม่ โอกาสของคนวัยหนุ่มสาวมีกว้าง จากการที่เขาเปลี่ยนงานก็จะก่อให้เกิดทัศนคติขึ้นสองประการคือ ความมั่นใจในตัวเอง และการไม่ยอมรับนับถือผู้ใหญ่จะแสดงออกอย่างเปิดเผยของคนหนุ่มสาว

2 ผู้ชายวัยกลางคน

เมื่อวัยหนุ่มผ่านไปถือว่าร่างกายเริ่มร่วงโรย บุคคลก็รู้สึกว่าคุณเองเข้าสู่วัยกลางคน คนงานจะรู้สึกว่าเข้าสู่วัยกลางคนคนเร็วกว่า ซึ่งกลับตรงกันข้ามกับพวกระดับผู้บริหารและพวกวิชาการทั้งหลาย พวกวัยกลางคนนี้เมื่อไม่ประสบความสำเร็จก็จะโทษตัวเองว่าไม่เลือกงานให้ถูก คนพวกนี้เริ่มมีปัญหาสงสัยว่าเขาจะแต่งงานกับบุคคลที่เหมาะสมหรือเปล่า ทางร่างกายก็เริ่มเห็นว่าน้ำหนักเพิ่มขึ้น ผอมน้อยลง และเขาจะรู้สึกไม่สบายใจมากขึ้นเมื่อเห็นค่าประกันชีวิตและค่าประกันสุขภาพสูงขึ้น และบางครั้งอาจจะเริ่มรู้สึกต่อต้านครอบครัวต่อต้านงาน ดังนั้นถ้าเป็นคนงานยากที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับชีวิต ถ้าเป็นผู้บริหารก็ยากที่จะทำให้เขาพอใจ

ในระดับนักวิชาชีพ เมื่อมาถึงวัยนี้ก็เหมือนกับเขามาเจอที่ราบสูงชัน ยากที่จะไต่เต้าขึ้นไปแต่พวกนี้จะพยายามหาความพอใจให้ตนเองได้ ถ้าเป็นผู้จัดการปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับปรับตัวภายนอกในบริษัทใหญ่ แทนที่จะแบ่งอำนาจกันชัดเจนก็พยายามให้คลุมเครือจะทำให้ผู้บริหารแต่ละระดับไม่เห็นความแตกต่างกันชัดเจน และอาจทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

3 ปัญหาในผู้หญิงวัยกลางคน

ผู้หญิงวัยกลางคนอาจประสบปัญหาการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านจิตวิทยา และทางด้านร่างกาย ความตึงเครียดและความไม่แน่นอนต่าง ๆ เกิดขึ้นตามบทบาทที่เขาได้รับ เมื่อต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนครั้งแล้วครั้งเล่าก็จะก่อให้เกิดความวิตกกังวล ความไม่แน่นอนในบทบาทที่แสดงออกก็จะก่อให้เกิดปัญหาขึ้น เมื่อก่อนนี้ผู้ชายจะแสดงบทบาทเป็นผู้นำ แต่เมื่อมาถึงปัจจุบันเกิดการ

เปลี่ยนแปลงขึ้นบทบาทก็เปลี่ยนไป ผู้หญิงก็ไม่แน่ใจว่าควรจะแสดงบทบาทอย่างไร การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ภาวะหมดประจำเดือน (Menopause) ทำให้ผู้หญิงวัยกลางคนเกิดการเปลี่ยนแปลง และเกิดความรู้สึกว่าความสวยงามและความรู้สึกทางเพศเลือนลางไปเรื่อยๆ ก็โตขึ้นและย้ายกันออกไป แม้ก็จะมีรู้สึกว่าสูญเสียความรู้สึกเป็นแม่จะมีอาการต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น เวียนหัว กล้ามเนื้อชักกระตุก ถ้าพวกนี้ประกอบอาชีพจะอาชีพอะไรก็ตามก็จะรู้สึกว่าอาชีพที่ตัวทำอยู่นั้นเป็นสิ่งสุดท้ายที่เหลืออยู่สำหรับตนก็จะพยายามปกป้องสิ่งนั้นไว้ นอกจากนี้อารี (2537) ยังสรุปเกี่ยวกับอายุไว้ว่า “...เมื่อบุคคลเกิดปัญหาที่ต้องมีการปรับตัว ปัญหาที่แสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่นเกี่ยวกับการปรับตัวก็มีหลายแบบ บุคคลอายุต่างกันก็มีความต้องการแตกต่างกันออกไป การเสี่ยง การเปลี่ยนงาน และการแสดงความคิดอย่างเปิดเผยนั้นมักจะปรากฏในวัยหนุ่มสาวมากกว่าวัยกลางคน”

ปริยาพร (2535) กล่าวถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้บ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานว่ามี 3 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

1.1 ประสบการณ์ในการทำงาน จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ในงานวิจัยหลายชิ้นจะพบว่า เพศไม่มีคามสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปองคองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่ทำให้ไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุมีผลต่อการทำงานแต่ไม่เด่นชัดนัก แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนาน แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติ

1.6 เชาว์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาว์ปัญญากับความพึงพอใจในงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางงานไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาว์ปัญญากับความพึงพอใจในงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบมีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชาว์ปัญญาในระดับสูง แต่งานที่ทำเป็นงานประจำ พบว่ามักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่องานในโรงงานเพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทาย และไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษา การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพเนื่องจากเครื่องมือดังกล่าวนั้นไม่มีความเที่ยงตรง แต่อย่างไรก็ตามบุคลิกที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะ ไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคล ไม่ต้องดิ้นรนมากที่ไปทำงานเพิ่มนอกเวลา และสามารถหาปัจจัยสำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจ จะมีความสุขและพึงพอใจในงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่ทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Job Factors) ได้แก่

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าในใจของงาน ความท้าทายของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผู้พันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่กับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำ

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกัน ได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางที่ไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามืด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

2.6 สภาพภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน คนงานในเมืองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจาก

ความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Management Factors) ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปรจากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าปัจจุบันจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการเชื่อว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ จากการสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาพบว่า พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับหลายอาชีพ เช่น งานขาย เสมียน พนักงานที่ใช้ฝีมือและความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยกว่า

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้เรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่ง

3.9 การนิเทศสำหรับพนักงาน จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์นพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงาน ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นำ งาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นำและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

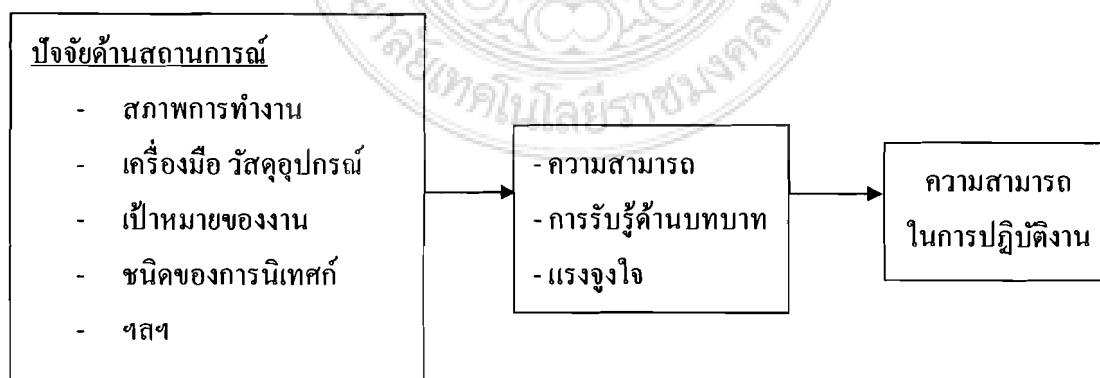
3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการรู้ว่าการทำงานของตนอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวดสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน จากการสำรวจ พบว่า ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหาร และหัวหน้างานตรงกันว่า ราชรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

สมยศ (2521) เชื่อว่าปัจจัยจำนวนมากที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ของบุคคล เช่น เงิน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ขอบเขต รายละเอียดของงาน ลักษณะความสัมพันธ์ขององค์การที่เป็นทางการ การเข้ากันได้ของบุคลากรในหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้บังคับบัญชา และเรียกปัจจัยดังกล่าวว่า เป็นปัจจัยทางด้านสถานการณ์ (Situation Factors) อิทธิพลของปัจจัยนี้ต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน จะถูกคั่นกลางโดยความสามารถ การรับรู้ด้านบทบาท และแรงจูงใจ ดังภาพที่ 2.5

แนวคิด



ภาพที่ 2.5 การมีอิทธิพลของปัจจัยทางด้านสถานการณ์ต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน

ที่มา : สมยศ (2521)

จากแนวคิดของสมยศ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกเหนือจากบุคคลจะต้องมีความสามารถ มีการรับรู้ทางด้านบทบาท และมีแรงจูงใจแล้ว ปัจจัยทางด้านสถานการณ์ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน

ปอเตอร์ และคณะ (Porter, Lawler and Hackman, 1975) ได้อธิบายถึงธรรมชาติของบุคคลไว้ดังนี้

1. คนเป็นผู้มีการตอบสนองต่องานและชีวิต บุคคลจะแสวงหาวิธีการเพื่อความพึงพอใจและสนองต่อความต้องการ รวมทั้งระดับความทะเยอทะยานของตน
2. คนมีสังคม ความเป็นสมาชิกในสังคมเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลและองค์การ เพื่อจะปฏิบัติตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
3. คนมีความต้องการหลายอย่างแตกต่างกัน มีปัจจัยหลายปัจจัยที่คนต้องการ และความ ต้องการเหล่านั้น เป็นแรงจูงใจที่จะไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ คนแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน
4. คนรับรู้และประเมินค่าสิ่งนั้น การรับรู้เป็นผลจากประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้นการรับรู้ของคนในองค์การจึงแตกต่างกันทั้งที่อยู่ในสถานการณ์อย่างเดียวกัน
5. คนคิดและเลือก คนมีจุดมุ่งหมาย มีการตอบสนอง มีความรู้สึก เมื่อประเมินค่าสิ่งนั้นแล้วจึงต้องตัดสินใจเลือกการกระทำ
6. คนมีข้อจำกัดในการตอบสนอง

Ghiselli and Brown (1956 อ้างใน วรรณภา, 2547) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน กับผู้ปฏิบัติงาน 5 ประการ ซึ่งคล้ายกับแนวคิดข้างต้น คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่นับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงาน ต้องอยู่ในลักษณะที่ตีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจ
3. อายุ ช่วงอายุระหว่าง 25 – 34 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าช่วงอายุอื่น
4. รายได้ถ้าผู้ปฏิบัติงานพอใจ ก็จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานดีขึ้น ลดอัตราการลาออกและผลงานก็มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. การบังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญในการทำงาน และการเพิ่มผลผลิต ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกว่ามีปัญหาต่างๆ ที่เขาประสบได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา จะเกิดความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำ และจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

พงศ์ (ม.ป.ป.) ได้สรุปปัจจัยในการทำงานที่จะส่งผลดีต่อการทำงาน 4 ประการคือ

1. สภาพแวดล้อมกายภาพในการทำงาน ได้แก่

1.1 เสียง ในการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้ทำเทคโนโลยีและเครื่องจักรมาช่วยในการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นแหล่งสร้างมลภาวะของเสียงได้ และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงเพราะไม่สามารถสื่อสารได้อาจทำให้เกิดการผิดพลาดในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจในเรื่องเสียง

1.2 แสง แสงสว่างมีอิทธิพลต่อการทำงาน ทั้งในด้านความถูกต้องแม่นยำ ความสะดวกสบายการลดความผิดพลาด การลดอุบัติเหตุ การเพิ่มผลผลิต การสร้างบรรยากาศในการทำงาน และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

1.3 สี สีเป็นสิ่งที่มียุทธิพลที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานและทำให้ผลผลิตเป็นไปตามความต้องการ จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรมองข้าม

1.4 ลักษณะภูมิอากาศ อุณหภูมิในโรงงานควรจัดให้อยู่ในลักษณะที่พอเหมาะกับการใช้แรงงานคือควรให้มีอุณหภูมิเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้คนงานส่วนใหญ่มีสภาพบรรยากาศที่เหมาะสม

1.5 สภาพแวดล้อมอื่นๆ ได้แก่ โรงอาหาร ความสะอาดของห้องน้ำ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ที่จอดรถ การหยุดพักระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม เป็นต้น

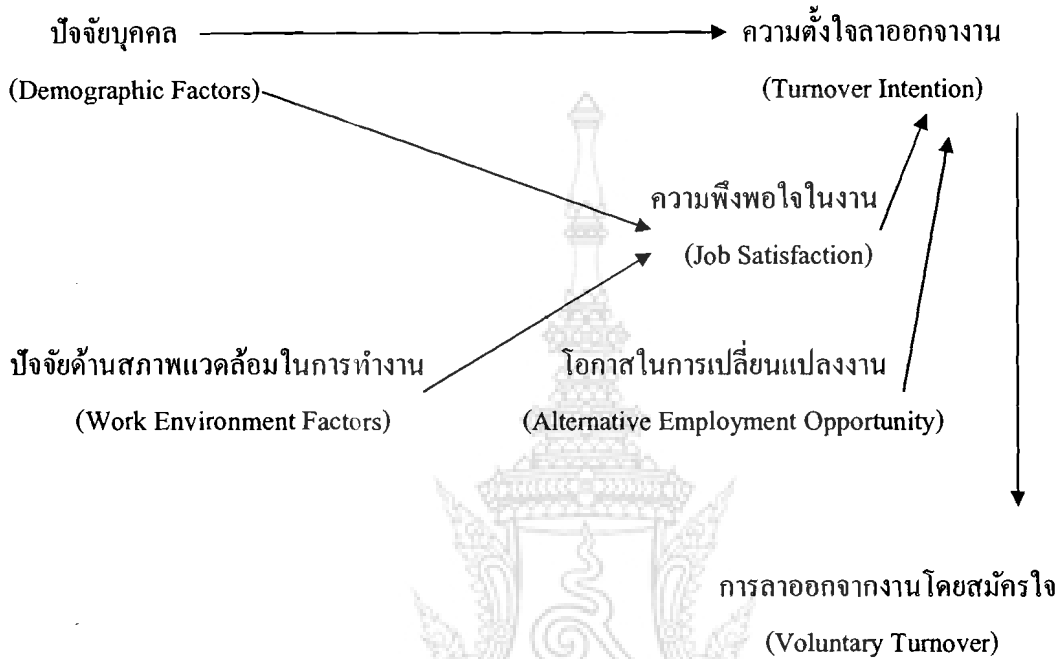
2. สภาพแวดล้อมจิตใจคือ ความเหนื่อยล้า ซึ่งแบ่งเป็นความเหนื่อยล้าทางกาย และทางจิตใจ ความเหนื่อยล้าจะมีผลต่อการทำงานและทำให้ผลผลิตลดลง การทำงานอาจจะเกิดอุบัติเหตุ เป็นสาเหตุของการลางาน ขาดงาน จึงทำให้งานไม่ได้ผลผลิตตามที่ต้องการ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรลดอัตราความเหนื่อยล้าด้วยการลดเวลาการทำงานลง จัดให้มีช่วงพักระหว่างการทำงาน สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน

3. สภาพแวดล้อมความมั่นคงปลอดภัย งานทุกประเภทย่อมมีอันตรายเกิดขึ้นได้เสมอ บริษัทจึงมีความจำเป็นที่จะต้องหาทางป้องกันอันตรายในการทำงาน เช่น ตรวจสอบสภาพของเครื่องจักร เครื่องมือ สถานที่ทำงานไม่ให้เป็นอันตรายแก่พนักงาน จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายให้แก่พนักงานอบรมพนักงานถึงการทำงานด้วยวิธีการที่ถูกต้องเพื่อความปลอดภัย

4. สภาพแวดล้อมเวลาการทำงาน ได้แก่ การทำงานเป็นกะ การทำงานแบบยืดหยุ่น การทำงานล่วงเวลา เวลาพัก วันหยุด การทำงานในวันหยุด และวันลา

ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงาน โดยสมัครใจ แสดงได้ดังภาพที่

2.6



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองกระบวนการลาออกตามแนวความคิดของ Eric และคณะ (2001)

สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน แบ่งออกเป็น 2 ตัว คือ

- a. ปัจจัยบุคคล
- b. ปัจจัยแวดล้อม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยแวดล้อม

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ฐานี ย่างศ์อินตา, รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล, ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร (2551) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตอุตสาหกรรมบางปู 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปูตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน กับความเครียดของพนักงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำนวน 344 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล แบบวัดความคิดเห็นที่มีปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และแบบประเมินความเครียดประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ .05 ใช้วิธี LSD ในการหาความแตกต่างเป็นรายคู่ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า

1. โดยภาพรวมพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู มีความเครียดในระดับต่ำ
2. พนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปูที่มีปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ หน่วยงานที่สังกัดอยู่ สุขภาพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน ในขณะที่ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในบริษัท แตกต่างกัน ไม่ทำให้มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
3. ปัจจัยสภาพการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปัง ตัวอย่างผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ ช่วงเวลาการทำงาน และลักษณะของบ้านพักต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเข้มของแสง อุณหภูมิ การวางผังสถานที่ทำงาน และความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ผลตอบแทน และผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากการงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

เช่นเดียวกันกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก จากงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) เพื่อเป็นการลดความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต ควร ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น ปรับปรุงตารางช่วงเวลาทำงานและจัดสวัสดิการบ้านพัก สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ด้านความเข้มของแสง ด้านอุณหภูมิ ด้านการวางผังสถานที่ ทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน ควรได้รับปรับปรุงให้มีมาตรฐานมากขึ้น

คุณิณี รุวิทย์ (2549) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความขัดแย้งในตนเองของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งในตนเองของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกันจะมีปัจจัย ส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน พบว่าปฏิเศรษสมมติฐานที่ ระดับ .05 และปฏิสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในตนเอง (แบบเข้าใกล้ – เข้าใกล้) (แบบเข้าใกล้ – หลีกเลียง) (แบบหลีกเลียง – หลีกเลียง) ของพนักงานระดับปฏิบัติการกับด้านเพศและอายุแตกต่างกัน พบว่า ปฏิเศรษสมมติฐานที่ระดับ .05

ธัญพร ทองขาว (2548) ศึกษาการเพิ่มอำนาจในงานกับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับการเพิ่มอำนาจในงานระดับปานกลางและมีขวัญในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางและพนักงานที่มีการเพิ่มอำนาจในงาน โดยรวมต่างกัน มีขวัญในการ ปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเพิ่มอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ฉิรพัฒน์ แผ่นทอง (2548) ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและความรักในที่ทำงานที่มี ผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผลการศึกษาพบว่าพนักงานมี แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการทำงาน กับความ ผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันทางบวก ($r = .613$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยส่วน บุคคลในเรื่องของเพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้แรงจูงใจในการ ทำงานและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลักษณะความรักใน ที่ทำงานในเรื่อง ตำแหน่งของคู่รัก ระดับความรัก ความบ่อยครั้งที่ได้เห็นหน้า ความบ่อยครั้งที่ได้ พุดคุย การได้ทำงานใกล้ชิดกัน โอกาสที่จะได้แต่งงานหรืออยู่ด้วยกัน การมีคู่แข่งในเรื่องความรัก การ ถูกขัดขวางในเรื่องความรักจากหัวหน้างาน และการมีกฎเกี่ยวกับความรักในที่ทำงานแตกต่างกัน ไม่มี

ผลทำให้แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพของความรักที่แตกต่างกัน มีผลทำให้แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฤทัยขวัญ บูรณวนิช (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความทุกข์ใจกับความคิดตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานจากผลการวิจัย พบว่า อายุ เงินเดือน อายุงาน และลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดตั้งใจลาออกจากงาน ในขณะที่เพศและตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดตั้งใจลาออกจากงาน ส่วนความทุกข์ใจจากงานมีความสัมพันธ์กับความคิดตั้งใจลาออกจากงาน และพบว่า ความทุกข์ใจจากงานด้านบทบาทในการทำงานไม่ชัดเจน ทักษะการทำงานค่าตอบแทนและสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความคิดตั้งใจลาออกจากงาน ส่วนในด้านภาระงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดตั้งใจลาออกจากงาน

Patrick M.O'Malley Jerald G.Bachman (1982,อ้างถึงใน ศศิมา, 2548 :34) ศึกษา เรื่อง การศึกษา และความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเอง โดยศึกษาเปรียบเทียบช่วงวัย และเพศของนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา โดยมีจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 1,600 คน จากการเปรียบเทียบระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของระหว่างเพศชายและเพศหญิง ที่กำลังศึกษา ระดับอุดมศึกษาในปี ค.ศ.1977 พบว่าเพศหญิงมีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำกว่าเพศชายเล็กน้อย แต่เมื่อเปรียบเทียบรูปแบบการกระจายตัวของระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองระหว่างเพศนั้นพบว่า การกระจายตัวมีความเหมือนกันทั้งสองเพศ เมื่อเปรียบเทียบความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองระหว่างเพศชาย ที่ศึกษาอยู่ในวัยที่แตกต่างกัน ในปี ค.ศ. 1969 กับปี ค.ศ.1977 นั้นพบว่า ไม่สามารถสรุปได้อย่างแน่นอนว่าช่วงวัยที่ต่างกันมีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แต่จากข้อมูลที่ได้สามารถสรุปได้ว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จทางการศึกษาคือ สิ่งสำคัญต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาและในปีต่อไป ซึ่งความสำเร็จในการศึกษานี้มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองทั้งในเพศชาย และเพศหญิง

เกษชฎา (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 267 คน พบว่า ข้าราชการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้และระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สาครินทร์ (2546) ศึกษาการเลือกกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางบทบาทของครูสตรีที่แต่งงาน ทำงานนอกบ้านและมีบุตร พบว่าครูสตรีมีระดับความขัดแย้งระหว่างบทบาทแม่กับบทบาทครูอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ส่วนความขัดแย้งระหว่างบทบาทภรรยากับบทบาทครูส่วนใหญ่ในระดับต่ำ และความคิดแย้งระหว่างบทบาทภรรยากับบทบาทแม่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

จิระวัฒน์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการตั้งใจลาออกของพนักงานสถานีนีบริกรน้ำมัน พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานมาก ย่อมแสดงว่าทำงานองค์การนี้มานาน มองเห็นปัญหา อุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน และสามารถปรับตัว และค้นหาวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานนั้นได้ สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในองค์การนี้ได้ดี ส่งผลให้ความเครียดในการทำงานต่ำ

รอง (2545) ศึกษาสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 340 คน พบว่าปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ สภาพภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ กฎระเบียบบริษัท ความผูกพันต่อองค์กรและความคาดหวังในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน

สิริพร (2545) ศึกษาปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 182 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบุคคล ได้แก่ สภาพภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ การรับรู้สัมพันธภาพในครอบครัว การรับรู้ภาระครอบครัว และหน่วยงานที่สังกัด ไม่มีผลต่อความเครียดของบุคลากร แต่เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดต่างกัน ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงานด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้าง และบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร กล่าวคือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย ถ้าปัจจัยในการทำงานไม่ดีจะส่งผลให้มีความเครียดมาก

กุลวดี (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้าน อายุงาน ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน สามารถพยากรณ์การลาออกจากงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Paulter (200) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการลาออกของผู้บริหาร โรงเรียน เพื่อศึกษาถึงสาเหตุต่างๆ ของการลาออกจากงาน พบว่า อายุ และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับเหตุผลของการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นุชรินทร์ (2542: 100 อ้างถึงใน Taylor และ Chave) ได้ศึกษารวบรวมงานวิจัยมากมายเกี่ยวกับความกังวลในชุมชน พบว่า ผู้หญิงจะมีอาการประสาทมากกว่าชายถึงสองเท่า ส่วนภิญญา (2541)

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน บริหารระดับกลาง ธนาคารศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร

ณัฐเศรษฐ์ (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจชั้นประทวน ในสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจตระเวนชายแดนที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ในหน่วย ยศ อัตราเงินเดือน และภาระบุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน อยู่ในระดับปานกลาง

อนันต์ (2541) ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา โดยทำการวิจัยกับผู้แทนขายยาในองค์กร เอกชนที่ทำงานเต็มเวลาจำนวน 259 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวัดได้ผลการวิจัยดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร แต่สภาพสมรสและความต้องการสัมฤทธิ์ผล ไม่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร โดยผู้แทนขายยาที่มีอายุน้อยกว่ามีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรมากกว่าผู้แทนขายยาเพศชายที่มีอายุมากกว่าและในเพศหญิงอายุไม่มีผลต่อแนวโน้มความตั้งใจลาออก

กฤษณา (2540) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงาน อุตสาหกรรม : กรณีศึกษา บริษัท ริท-ไทร์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย เพศ สถานะภาพ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

สมหวัง (2540) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน โดยพบว่า ข้าราชการที่เป็นแต่งงานแล้วมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าข้าราชการโสด

สายทิพย์ (2540) ทำการศึกษาถึงความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้า ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในเชิงผกผันกับความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความรู้สึกมั่นคงในในการทำงานอยู่ในระดับที่มากกว่าผู้ที่ระดับการศึกษาสูง แต่งานวิจัยของนิตยา (2533 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในงานที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยลูกจ้างที่สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา จะมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานสูงกว่าลูกจ้างที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และลูกจ้างที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานสูงกว่าลูกจ้างที่สำเร็จการศึกษาดำกว่าระดับมัธยมศึกษา

อัสมากรณ (2539) ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 268 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดของธนาคาร และความพอใจในงาน กล่าวคือ พนักงานชายที่มีอายุน้อยกว่ามีแนวโน้มลาออกจากธนาคารมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีแนวโน้มการลาออกจากงานมากกว่า ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กมีอัตราการลาออกจากงานมากกว่าธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

ปรีชาติ (2538) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกจากงาน โดยมีตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงานได้ 6 ตัวแปร คือ โอกาสความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน อายุ สภาพการทำงาน เงินเดือน และสิ่งตอบแทน

Hong และคณะ (1993) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในชีวิต เพศ อายุ ที่มีต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ผลการวิจัยพบว่า เพศชายมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คนที่มีอายุมาก (23-40 ปี) มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าคนที่มีอายุน้อย (17-22 ปี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคนที่มีความพึงพอใจในชีวิตสูงมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าคนที่มีความพึงพอใจในชีวิตต่ำ

Miller และ Wheeler (1992) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออก พบว่าอายุ ค่าจ้าง และอายุงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ส่วนการศึกษามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

สุชาติ (2534) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน พบว่า สถานภาพสมรส และจำนวนบุตรไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ .05

Duxbury and Higgins (1991) ศึกษาความแตกต่างทางเพศในสาเหตุและผลที่ตามมาของความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัว พบว่า การเกี่ยวพันในงานและความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัวมีความสัมพันธ์กัน

นิตยา (2533) ทำการศึกษาเรื่องความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างเอกชนที่ทำงานในอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าผู้ชาย และเด็กชายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ส่วนงานวิจัยของสายทิพย์ (2540 : 139-145) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับรู้สึกมั่นคงในการทำงาน กล่าวคือ กลุ่มพนักงานชายที่มีอายุน้อยจะมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานสูงกว่า กลุ่มพนักงานชายที่มีอายุมาก ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของวิกรม (2541) ซึ่งได้กล่าวถึงงานวิจัยของ เบคเกอร์ (Backer, 1960) พบว่า พนักงานที่มีอายุมากจะมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย เบคเกอร์ อธิบายว่า อายุ แสดงถึงระยะเวลาที่พนักงานปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นเวลานาน ทำให้มีการสะสมการลงทุนไปกับระบบการจ้างงานขององค์กร

เป็นจำนวนมาก ผู้ที่มีอายุมากจึงมีความมั่นคงในการทำงานมากกว่า เนื่องจากพิจารณาว่าการลาออกจาองค์กรจะทำให้สูญเสียทรัพยากรต่างๆ ที่ได้สะสมไว้

ซซุณี (2528) ศึกษาถึงปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความคิดเกี่ยวกับตนเองของสตรีโสด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ สตรีที่ไม่เคยแต่งงาน และมีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ซึ่งประกอบอาชีพอยู่ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยกลุ่มอาชีพ 4 กลุ่ม ดังนี้ พยาบาล ข้าราชการ ทหารบก ครูในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา และอาจารย์ในระดับมหาวิทยาลัยจำนวน 196 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับเกียรติภูมิแห่งตน คือ รายได้ อาชีพ การยอมรับจากผู้ร่วมงาน การยอมรับจากเพื่อนฝูง การยอมรับจากคนทั่วไป การยอมรับจากครอบครัว และความสนใจเลือกใช้ชีวิตโสด

Wahba (1981) ได้ศึกษาเรื่องการลาออกจากองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนายตัวแปรที่เป็นสาเหตุของการลาออกจากองค์กร โดยใช้ความตั้งใจที่จะลาออกเป็นตัววัดการลาออก พบว่า อายุงาน และระดับค่าจ้าง มีผลโดยตรงต่อการลาออก

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

เสถียร (2519) ในการศึกษาค้นคว้าของศาสตราจารย์ Elton Mayo ที่ Hawthorne นั้น ได้พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ มิใช่เป็นสิ่งเดียวของการทำให้เกิดขวัญดี แต่ถ้าจะถือว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ ไม่มีความสำคัญต่อการทำงานเสียเลย ก็ดูจะผิดไปเพราะพนักงานก็ต้องการความสะดวกสบายในการทำงานด้วยกันทั้งนั้นถ้ามั่นใจว่าพนักงานทำงานนั้นมีขวัญดีแล้ว ไม่ส่งผลต่อการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงานต่างๆ เช่น เครื่องมือป้องกันความปลอดภัย การอนามัย การจัดหาเครื่องทุนแรงมาช่วยการปฏิบัติงาน ก็จะช่วยให้มีขวัญผู้ปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าที่จะปล่อยให้สภาพการทำงานเป็นไปอย่างหย่อนยานไม่มีการปรับปรุง

ไพโรจน์ กาธรรมณี (2551) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัท ทศ.คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงาน 2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน 3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณสมบัติส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานบริษัท ทศ.คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในกลุ่มโทรศัพท์ประจำที่ ซึ่งแบ่งออกเป็นฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และฝ่ายสนับสนุนการตลาดและการขาย จำนวน 242 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยปรากฏว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เกือบทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการแข่งขันในการทำงาน อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปร พบว่า เพศ การศึกษาต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .000 แต่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน อายุ, ตำแหน่ง, รายได้ต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 .04 และ .01 มีแรงจูงใจ

ไฟสัณฤทธิ์ต่างกันที่ระดับ .02 และ .01 อายุนาน, ลักษณะงานต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกัน แต่แรงจูงใจไฟสัณฤทธิ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .007 ฝ่ายงานที่สังกัด, สถานภาพสมรสต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจไฟสัณฤทธิ์ไม่แตกต่างกันบรรยากาศองค์การโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจไฟสัณฤทธิ์โดยรวม แต่บรรยากาศด้านคุณสมบัติเฉพาะองค์การสัมพันธ์กับแรงจูงใจไฟสัณฤทธิ์ด้านความต้องการค่าตอบแทน กับความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงกว่า บรรยากาศด้านโครงสร้างองค์การสัมพันธ์กับแรงจูงใจไฟสัณฤทธิ์ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ บรรยากาศองค์การด้านวิธิดำเนินการที่จะมีสถานภาพที่สูงกว่า บรรยากาศองค์การด้านค่านิยม และพฤติกรรมองค์การ สัมพันธ์กับแรงจูงใจไฟสัณฤทธิ์ด้านความต้องการแสวงหามาตรฐานที่ดีเลิศ ความต้องการแข่งขันในการทำงานและต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงกว่า

นินนาท อ่อนหวาน, กมลวัลย์ ลือประเสริฐ (2549) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทรับเหมาในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาวิจัยได้รวบรวมปัจจัยที่มีต่อการเกิดอุบัติเหตุทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล แบ่งเป็นปัจจัยเอื้อและปัจจัยเสริม พบว่าด้านปัจจัยนำ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นพนักงาน มีภูมิำเนาในเขตภาคเหนือ มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในระดับดี และมีทัศนคติต่อความปลอดภัยในระดับ เห็นด้วยมาก ปัจจัยเอื้อสำคัญที่มีผลต่อความปลอดภัย คือการมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ปัจจัยเสริมสำคัญที่มีผลต่อความปลอดภัยมากที่สุด คือ การได้รับคำชี้แจงเกี่ยวกับการทำงานให้ปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอจากผู้ควบคุมงาน พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับดี ที่ปฏิบัติมากที่สุด คือ การทำความสะอาดจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือหลังการใช้งานในแต่ละวัน ด้าน ความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยนำที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา หน้าที่งานในงานก่อสร้าง ประสบการณ์ที่เคยได้รับอุบัติเหตุในงานก่อสร้าง และความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย ปัจจัยเสริมก็มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญและมีรูปแบบความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันด้วย อุบัติการณ์ก่อสร้างเป็นงานที่อันตรายเมื่อเทียบกับกิจการประเภทอื่นๆ ตามสถิติการก่อสร้างมีอัตราการเกิดอุบัติเหตุมากกว่าอุตสาหกรรมโรงงานอย่างต่อเนื่องถึงหกเท่า แม้ว่าจะงานก่อสร้างจะมีมาตรการด้านความปลอดภัยต่างๆ มากมายที่บัญญัติใช้เป็นกฎหมาย แต่อัตราการเกิดอุบัติเหตุในสถานที่ก่อสร้างก็ไม่ได้ลดลงอย่างน่าพอใจ งานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จึงมีความสำคัญเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาใหม่ ๆ มีแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจที่เสนอว่าการแก้ปัญหาความเป็นแบบเชิงรุก คือขั้นตอนด้านความปลอดภัยมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า และถูกรวมไว้ในแผนงานก่อสร้างหลัก โดยให้มองว่าเป็นกิจกรรมก่อสร้างประเภทหนึ่ง อันจะทำให้งานด้านความปลอดภัยถูกดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน และยังทำให้สามารถแก้ไข ปรับปรุงหรือติดตามวัดผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยได้งานวิจัยที่น่าเสนอมีเป้าหมายเพื่อหาวิธีการนำแนวคิดนี้มาสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะมีการพัฒนาระบบการ

วางแผนงานแบบใหม่ที่รวมเอาข้อกำหนดความปลอดภัย มาควบรวมกับเทคนิคการแสดงผลงานก่อสร้างแบบ 4 มิติ ระบบที่จะพัฒนาขึ้นนั้นจะสามารถวิเคราะห์โครงสร้างที่จะก่อสร้าง แนะนำกิจกรรมสนับสนุนและสร้างโมเดลโครงสร้างรองรับชั่วคราวอื่นๆ ที่มีอยู่ในข้อกำหนดด้านความปลอดภัย ขึ้นโดยอัตโนมัติและอย่างเหมาะสม ซึ่งระบบใหม่นี้จะผนวกเอาข้อดีของเทคนิคการแสดงผลงานแบบ 4 มิติ ที่ช่วยเพิ่มความเข้าใจและประเมินความเป็นไปได้ของขั้นตอนตามข้อกำหนดเหล่านี้ ระบบใหม่นี้จะเป็นเครื่องมือช่วยวิเคราะห์และใช้จัดสรรทรัพยากรของโครงการไปเพื่อสร้างเสริม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยให้กับคนงานก่อสร้าง โดยที่ยังสามารถควบคุมงานก่อสร้างหลักที่มีอยู่เดิม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชนิดดา ยังสี (2549) ศึกษา การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานระดับสูง ความเหนื่อยหน่ายระดับสูงและมีการตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายต่างกันจะมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าตัวแปรการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่าย สามารถพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงาน ร้อยละ 18

สาวซานินี เรืองเดช (2549) ศึกษา การรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความเครียดของพนักงานกรณีศึกษาพนักงานในสถานบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรมผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และมีความเครียดในระดับต่ำ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่พนักงานมีเพศสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .41

สาววิภาวี สิทธิวัง (2549) ศึกษา การใช้น้ำมันหอมระเหยในที่ทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนและหลังการทดลอง พบว่า พนักงานจะมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนและหลังการทดลอง พนักงานจะมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วันเฉลิม พลอินทร์ (2549) ศึกษา การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์การพฤติกรรมความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย ท่งสง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า (1) พนักงานในบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย ท่งสง จำกัด ได้รับการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานที่มีระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และสังกัดหน่วยงานต่างกัน จะได้รับการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานต่างกัน (3) พนักงานที่มีระดับการศึกษา มีประสบการณ์การได้รับอุบัติเหตุ และสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน (4) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน (5) การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (6) การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์การโดยรวม

สาวสุนทรี สักดิ์ศรี (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้าและสภาพแวดล้อมในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐบาล เขตอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอยู่ในระดับที่ดี ความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ สภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง ความเหนื่อยล้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลปฏิบัติการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรความเหนื่อยล้าและสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละด้านพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลปฏิบัติการ พบว่าตัวแปรสภาพแวดล้อมด้านอุณหภูมิสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน โดยรวมของพยาบาลปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยอธิบายได้ ร้อยละ 3

สาวสวรรค์ สวชนไพบุลย์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์การในระดับมาก พนักงานที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึง

พอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .661

วรรณภา รัชตารมย์ (2547) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกสารอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรม และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกสารอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจในผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ชนนชญ์ มีแสง (2547) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุยผลการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมรับรู้ว่ามีบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการสนับสนุน และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานโรงแรมมีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะการทำงาน ระดับความหรูหราของโรงแรม และลักษณะที่ตั้งของโรงแรมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ส่วนบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงาน พบว่า บรรยากาศองค์กรแต่ละด้านและบรรยากาศองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สยาม แกมขุนทด (2547) ศึกษาความพึงพอใจต่อบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนของนักศึกษาภาควิชาครุศาสตร์โยธา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาควิชาครุศาสตร์โยธาต่อบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านห้องปฏิบัติการปฐพีกลศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการทดสอบวัสดุ ด้านห้องปฏิบัติการสื่อการเรียนการสอน และด้านห้องสมุดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ด้าน

คือ ด้านห้องปฏิบัติการชลศาสตร์ ด้านห้องปฏิบัติการภาควิชาครุศาสตร์โยธา ด้านห้องเรียนประจำสำหรับภาควิชาครุศาสตร์โยธา และด้านห้องปฏิบัติการวิศวกรรมสำรวจ

รัตนา (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ระดับ 2- รองผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 340 คน พบว่า พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

นันทยุทธ (2546) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลในสถาบันสุขภาพจิต และโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก พบว่า สภาพแวดล้อมด้านการทำงานมีความเหมาะสมในการทำงานปานกลาง สภาพแวดล้อมด้านกายภาพมีความเหมาะสมในการทำงานมาก สภาพแวดล้อมด้านกายภาพมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลัดดา (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สาเหตุการลาออกของพนักงานฝ่ายบัญชี กรณีศึกษาเฉพาะ บริษัท ลาภาน่า รีสอร์ท แอนด์โฮเทล จำกัด (จังหวัดภูเก็ต) พบว่า สาเหตุส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออก ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกคือ สาเหตุที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความมั่นคงของงาน และสาเหตุที่เกิดจากองค์การ คือ ความมั่นคงขององค์การ การจัดฝึกอบรม

สิวพร (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 คน พบว่าพนักงานมีความเครียดในระดับปานกลาง มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง เพศ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ในขณะที่อายุ อายุงาน และระดับเงินเดือนมีผลต่อความเครียดในการทำงาน การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ปิยอัปสร (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่องอิทธิพลของปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์การที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัท ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์การ สามารถร่วมกันอธิบายความตั้งใจที่จะลาออกได้ และตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ตัวแปรด้านคุณลักษณะของงาน ด้านผลย้อนกลับของงาน ตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์การ และตัวแปรด้านบรรยากาศขององค์การ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากรางาน

2.9 สรุปแนวคิดและงานวิจัย

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งเกิดจากทัศนคติของแต่ละบุคคลและกลุ่มคนที่แตกต่างกันออกไป นั่นก็คือปัจจัยส่วนบุคคล โดยทัศนคตินี้เกิดจากภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึก จิตใจของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันรวมทั้งสภาพแวดล้อมรอบตัวบุคคลก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ดังนั้นสรุปได้ว่า การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 สถานภาพสมรส
- 1.3 อายุ
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 ประสบการณ์การทำงาน
- 1.6 ฐานเงินเดือน
- 1.7 จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ
- 1.8 การเดินทางมาทำงาน
- 1.9 ตำแหน่งงานประเภท
- 1.10 ตำแหน่งงานระดับ

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย

- 2.1 เสียง
- 2.2 แสงสว่าง
- 2.3 อุณหภูมิของอากาศ
- 2.4 ฝุ่น
- 2.5 กลิ่น
- 2.6 ความปลอดภัย
- 2.7 การวางผัง
- 2.8 การถ่ายเทอากาศ
- 2.9 ผู้ร่วมงาน

จากปัจจัย ทั้ง 2 ด้าน ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในการวิจัยต่อไป

2.10 การสำรวจและประเมินความพึงพอใจและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

การสำรวจเพื่อประเมินขวัญและกำลังใจของพนักงานในหน่วยงานต่างๆ จะเป็นไปได้ในรูปแบบของการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นหลัก การได้รับรู้ความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของงาน เช่น ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคง ความปลอดภัย นโยบายและวิธีการบริหารงานจะเป็นสะท้อนให้เห็นถึงขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานว่าดีมาน้อยเพียงใด วิธีสำรวจขวัญและกำลังใจอาจกระทำได้ใน 3 รูปแบบตามที่สุรพล พยอมแย้ม (2537) กล่าวไว้ดังนี้

1. การสังเกตพฤติกรรมและเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จะเป็นเครื่องบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจ การสังเกตพฤติกรรมด้วยความตั้งใจ จะทำให้ทราบว่าพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหรือไม่ หากเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านบวกก็อาจกล่าวได้ว่าขวัญและกำลังใจดีขึ้นกว่าเดิม แต่ในทางตรงข้าม ถ้ามีผลออกมาทางด้านลบ การสร้างเสริมหรือแก้ขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งที่ต้องเร่งกระทำโดยเร็ว

2. การสัมภาษณ์ วิธีการสัมภาษณ์อาจจะทำได้ยาก เนื่องจากข้อจำกัดในด้านเวลาและจำนวนบุคลากร นอกจากนั้นผู้ถูกสัมภาษณ์อาจจะเปิดเผยหรือให้ข้อมูลตรงตามความเป็นจริงเพราะเกรงจะได้รับผลกระทบในด้านต่าง ๆ ดังนั้น การใช้วิธีการสัมภาษณ์จะเป็นทางเลือกใช้เฉพาะบางคนหรือใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อย เมื่อต้องการได้ข้อมูลที่ละเอียดมากเป็นพิเศษ

3. การใช้แบบสอบถาม วิธีที่สะดวกและสามารถเก็บข้อมูลได้รวดเร็วและมีจำนวนมากๆ ได้คือการใช้แบบสอบถาม แต่วิธีนี้มีข้อพึงระวังที่ความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม การจัดการให้ผู้ปฏิบัติงานตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องตามหลักวิธีการเป็นเงื่อนไขสำคัญสำหรับการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

การจัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร (2535) กล่าวว่า นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด ซึ่งการแบ่งแบบวัดจึงหลายลักษณะ ดังนี้

1. แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งตามลักษณะข้อความ มี 2 ลักษณะ คือ

แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบวัดที่เป็นข้อความและคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยผู้ตอบจะต้องตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึก ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบจะตอบด้วยคำพูด และข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์ หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบ ตอบโดยอิสระข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ

2. แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งตามลักษณะของงาน

แบบวัดความพึงพอใจในงาน เป็นแบบที่วัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม

แบบวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะ เป็นการศึกษาถึงความรู้ชอบและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรภาพ สัมพันธภาพผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น

ส่วนปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้แบ่งวิธีการวัดขวัญและกำลังใจออกเป็น 2 ลักษณะที่แตกต่างออกไป คือ

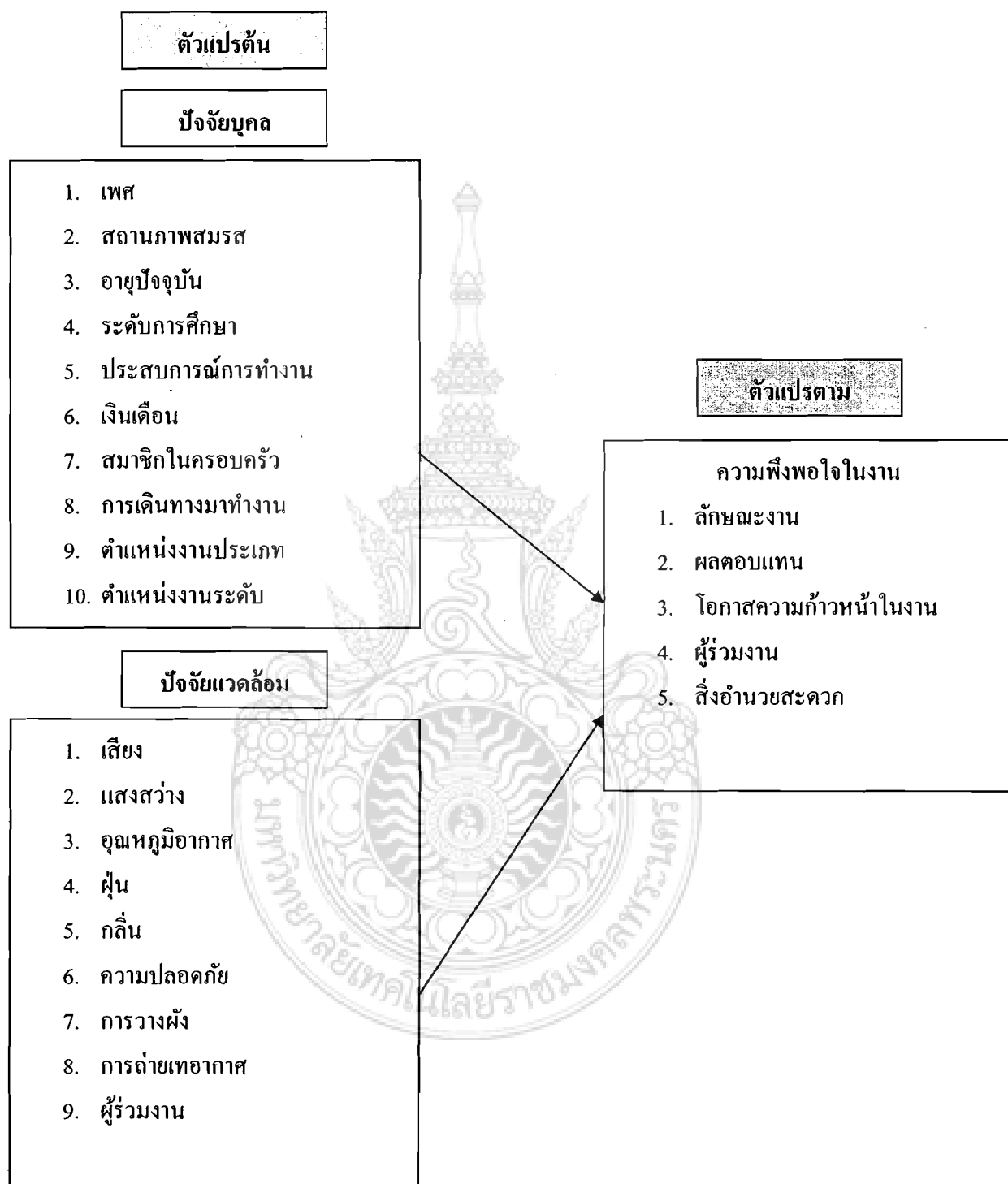
1. การวัดแบบอัตนัย (Subjective Measurement) การวัดขวัญและกำลังใจที่เป็นอัตนัยเป็นการทดสอบกลุ่มและความสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่เรียกว่าสังคมนิยม ซึ่งวิธีนี้เป็นการศึกษาถึงการยอมรับและไม่ยอมรับความชอบและไม่ชอบในระหว่างสมาชิกในกลุ่มวิธีการที่ใช้เป็นการถามสมาชิกแต่ละคนให้บอก ชื่อเพื่อนในกลุ่มที่ตนชอบและผู้ที่ตนไม่ชอบในพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป และถูกนำไปใช้ในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมเพื่อศึกษาการทำงานในกลุ่ม

2. การวัดแบบปรนัย (Objective Measurement) นอกจากการใช้สังคมนิยมดังกล่าว ก็ได้มีการวัดขวัญและกำลังใจโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งวัดเกี่ยวกับเจตคติ เป็นแบบวัดในเชิงปริมาณ การวัดขวัญและกำลังใจจะใช้ควบคู่กันไประหว่างสังคมนิยม และแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่าเจตคติรวมทั้งการสัมภาษณ์จะช่วยให้วัดขวัญและกำลังใจได้ดี ตัวชี้บ่งเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจต่ำจะบอกได้จากการนัดหยุดงาน การลาออก การขาดงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงาน และผลผลิตที่ต่ำ

ในขณะที่อุทัย หิรัญโต (2531) เสนาะ ดิยาวี (2543) และ Davis (1962) มีวิธีการวัดขวัญและกำลังใจต่างจากสุรพล พยอมแย้ม (2537) อีกวิธีหนึ่ง คือ วิธีการเก็บประวัติ เป็นวิธีที่ทำให้อำนวยความสะดวกอย่างมาก หากทำเป็นระบบที่ดี ประวัติที่รวบรวมขึ้นควรมีเรื่องการขาดงาน การเลื่อนขั้น และการบันทึกไว้เป็นรายบุคคลอย่างย่อๆ ในบัตรและนำมาสรุปความลงในบัตรของหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง ในลักษณะเดียวกันประวัติควรให้แสดงถึง การเปลี่ยนแปลงกำลังใจและกำลังใจด้วย เช่น การร้องทุกข์ การลงโทษทางวินัย เป็นต้น ประวัติที่จัดขึ้นจะต้องปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ และมีความเชื่อถือได้

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวัดความพึงพอใจในงาน โดยรวม และเป็นแบบสำรวจปรนัยสาเหตุที่เลือกวิธีการดังกล่าว เนื่องจาก ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยรวมและเพื่อให้เกิดความสะดวกในการตอบแบบสอบถามจึงออกแบบลักษณะของแบบสอบถามให้เป็นแบบสำรวจแบบปรนัย

2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัย “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” ครั้งนี้ เป็นลักษณะของการวิจัยเพื่อสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านผลตอบแทน
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน
4. ด้านผู้ร่วมงาน
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยกำหนดวิธีการดำเนินงานตามลำดับดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการพนักงาน และลูกจ้างสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยข้าราชการสายสนับสนุน, พนักงานราชการสายสนับสนุน, พนักงานในมหาวิทยาลัย, ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว รวม 635 คน (ข้อมูลบุคคลากรจากรายงานแผนพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพปี 2550) ดังตาราง ที่ 3.1

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนบุคคลากรแต่ละหน่วยงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	ข้าราชการ		พนักงานราชการ		พนักงานมหาวิทยาลัย	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว	รวม
	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน				
1.สำนักงานอธิการบดี	-	91	-	10	4	17	106	228
2.คณะครุศาสตร์ฯ	46	2	2	-	7	17	27	101
3.คณะเทคโนโลยีคหกรรม	51	6	4	-	7	10	37	115
4.คณะเทคโนโลยีสื่อสารฯ	12	1	1	1	10	5	12	42
5.คณะบริหารธุรกิจ	102	5	2	-	-	21	47	177
6.คณะวิทยาศาสตร์ฯ	52	1	-	-	8	7	8	76
7.คณะวิศวกรรมศาสตร์	122	6	3	-	9	26	48	214
8.คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	80	3	2	-	-	6	18	109
9.คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ	37	6	2	-	3	8	17	73
10.คณะสถาปัตยกรรมฯ	5	-	2	-	5	-	13	25
รวม	507	121	18	11	53	117	333	1,160

ข้อมูลบุคคลากรจากรายงานแผนพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพปี 2550

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่าง (Simple Random Sampling) จากข้าราชการและพนักงานในมหาวิทยาลัยฯ โดยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

โดย N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้มีค่าเท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าขนาดของประชากรในสูตรจะได้

$$\begin{aligned} N &= \frac{635}{1+(635 \times 0.05^2)} \\ &= 245.41 \\ &= 246 \text{ คน} \end{aligned}$$

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้แล้ว จึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามหน่วยงานและทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนที่กำหนด ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน

คณะและหน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า (คน)
1.สำนักงานอธิการบดี	228	88
2.คณะครุศาสตร์ฯ	53	21
3.คณะเทคโนโลยีคหกรรม	60	23
4.คณะเทคโนโลยีสื่อสารฯ	29	11
5.คณะบริหารธุรกิจ	73	28
6.คณะวิทยาศาสตร์ฯ	24	9
7.คณะวิศวกรรมศาสตร์	89	35
8.คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	27	11
9.คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ	34	13
10.คณะสถาปัตยกรรมฯ	18	7
รวม	635	246

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 เพศ แบ่งเป็น

- เพศชาย
- เพศหญิง

1.2 สถานภาพสมรส แบ่งเป็น

- โสด
- สมรส
- หย่า
- หม้าย

1.3 อายุปัจจุบัน

1.4 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

- มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
- อนุปริญญา / ปวส.
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก
- อื่นๆ

1.5 ประสบการณ์การทำงาน อายุงานนับตั้งแต่เข้างานกับมหาวิทยาลัย

1.6 เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

1.7 จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ

1.8 การเดินทางมาทำงานแบ่งเป็น

- พาหนะส่วนตัว
- รถโดยสารประจำทาง
- เรือโดยสาร
- รถและเรือโดยสาร
- อื่น ๆ

1.9 ตำแหน่งงานประเภทแบ่งเป็น

- ข้าราชการ
- พนักงานราชการ
- พนักงานมหาลัย
- ลูกจ้างประจำ
- ลูกจ้างชั่วคราว

1.10 ตำแหน่งงานระดับ แบ่งเป็น

- ระดับผู้บริหาร
- ระดับหัวหน้างาน
- ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

2.1 เสียงดังที่เกิดขึ้นในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน

2.2 แสงสว่างที่ใช้อยู่ในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน

2.3 อุณหภูมิของอากาศในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน

2.4 ผู้คนที่มาหรือเกิดขึ้นจากการทำงานในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน

2.5 กลิ่นของสารเคมีวัตถุพิษหรือ อื่นๆ ที่อยู่ในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน

2.6 ความปลอดภัยในการทำงานบริเวณที่ทำงาน

2.7 การวางผังสถานที่ทำงานบริเวณที่ทำงาน

2.8 การถ่ายเทอากาศในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน

2.9 ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน

3.2.2 ตัวแปรตามได้แก่ ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในลักษณะงาน
2. ความพึงพอใจในผลตอบแทน
3. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในงาน
4. ความพึงพอใจในผู้ร่วมงาน
5. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษา รวบรวมข้อมูล แนวคิดทฤษฎีงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องเป็นแบบสอบถามสำหรับข้าราชการพนักงานและ ลูกจ้างสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยฯ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

3.3.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุปัจจุบัน ระดับ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ การเดินทางมา ทำงาน ตำแหน่งงานประเภท และตำแหน่งงานระดับ โดยแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบเติมข้อความ (Fill Out)

3.3.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ระดับความดังของเสียง ระดับ แสงสว่าง อุณหภูมิอากาศ ระดับฝุ่น ระดับกลิ่นในอากาศ ความปลอดภัย การวางผัง การถ่ายเทอากาศ ผู้ร่วมงาน โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนสภาพแวดล้อมในสำนักงานบริเวณที่ทำงานในด้านต่าง ๆ

ระดับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ	คะแนนตอบคำถาม	
	ทางบวก	ทางลบ
อย่างมาก	4	1
ค่อนข้างแย่	3	2
ดีพอใช้	2	3
ดี	1	4

ซึ่งในแต่ละด้านของสภาพแวดล้อม ที่มีระดับความเหมาะสมในการทำงานโดยแบ่งออกเป็น สองระดับ คือ เหมาะสม และไม่เหมาะสม ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 เกณฑ์การแบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความเหมาะสม	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ความดังของเสียง	ไม่ดัง ดังเล็กน้อย ดังพอทนได้	ดังมาก
ความเข้มของแสง	สว่างกำลังดี	มืด สว่างพอใช้ สว่างมากเกินไป
อุณหภูมิ	กำลังสบายตัว	อบอ้าว ร้อน ร้อนมาก
ฝุ่นที่ฟุ้งอยู่ในอากาศ	ไม่มีฝุ่น มีฝุ่นเล็กน้อย	มีฝุ่นฟุ้งกระจาย มีฝุ่นฟุ้งกระจายมาก
การถ่ายเทอากาศ	มีการถ่ายเทของอากาศดี มีการถ่ายเทของอากาศพอใช้	การถ่ายเทของอากาศค่อนข้างแย่ การถ่ายเทของอากาศแย่มาก
กลิ่น	มีกลิ่นจากสารเคมีหรือ วัตถุติดเล็กน้อย ไม่มีกลิ่นจากสารเคมีหรือวัตถุติด	มีกลิ่นจากสารเคมีหรือ วัตถุติดรุนแรง มีกลิ่นจากสารเคมีหรือวัตถุติดมาก
การวางผังสถานที่ทำงาน	ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย ทำงานได้สะดวกปานกลาง	ทำงานได้สะดวกเป็นบางครั้ง ทำงานได้ไม่สะดวก
ความปลอดภัยในการทำงาน	มีความปลอดภัยในการทำงานสูง	มีความปลอดภัยในการทำงานระดับปานกลาง มีความปลอดภัยในการทำงานน้อย ไม่มีความปลอดภัยในการทำงาน
ผู้ร่วมงาน	มีการร่วมมือการทำงานดีและร่วมมือการทำงานพอใช้	มีการร่วมมือการทำงานค่อนข้างแย่มาก

3.3.3 ส่วนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในงานของข้าราชการพนักงานและลูกจ้างสายสนับสนุน โดยแบ่งเป็น ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความพึงพอใจในลักษณะงานมี 7 ข้อ
- ความพึงพอใจในผลตอบแทนมี 6 ข้อ
- ความพึงพอใจใน โอกาสความก้าวหน้าในงานมี 4 ข้อ
- ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกมี 5 ข้อ

โดยแบบสอบถามเป็น

1. มาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามความรู้สึกรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดความพึงพอใจในงาน

ระดับความรู้สึก	คะแนน	
	ทางบวก	ทางลบ
ใช่	5	1
ค่อนข้างใช่	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ค่อนข้างไม่ใช่	2	4
ไม่ใช่	1	5

แล้วจึงนำมาหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อแปลความหมายโดยแบ่งระดับความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยใช้สูตรการคำนวณหาอัตราภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว นำมากำหนดช่วงค่าเฉลี่ยและความหมายของระดับความพึงพอใจในการทำงานได้ ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ช่วงค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
ช่วงค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจมาก
ช่วงค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

2. แบบสอบถามให้เลือกตอบความพึงพอใจโดยภาพรวมในด้านต่างๆ อยู่ในระดับใด ซึ่งจะระบุความพึงพอใจเป็นเปอร์เซ็นต์แบ่งออกเป็น 10 ช่อง คือ พึงพอใจระดับ 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90 และ 100 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

3. ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการทำงาน

3.4 การสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการพนักงานและลูกจ้างสายสนับสนุน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

3.4.2 นำแบบสอบถามฉบับร่าง ตรวจสอบเบื้องต้น ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ขอบเขตของงานวิจัย รวมถึงความตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ ความเหมาะสมของภาษาและสำนวนที่ใช้

3.4.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 13 ท่าน ซึ่งมีรายนามอยู่ใน ภาคผนวก ก เป็นผู้พิจารณาว่าแบบสอบถามมีข้อความถูกต้องในรายละเอียดต่างๆ ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดของงานวิจัยหรือไม่ รวมถึงตรวจสอบความเหมาะสมของสำนวนภาษาที่ใช้ในข้อความ แล้วผู้วิจัยจึงนำมาปรับปรุงและแก้ไขตามความเห็น และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 13 ท่าน ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ด้วยวิธีการของ ลอร์ชี่ (Lawshe, 1975) โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$CVR = \frac{N_e - N/2}{N/2}$$

โดยที่ CVR = ค่า Content Validity Ratio ของแต่ละข้อ

N_e = จำนวนผู้ประเมินที่คิดว่าข้อคำถามนั้นมีความสำคัญ (Essential)

N = จำนวนผู้ประเมินในข้อนั้น ๆ

ค่า CVR ที่จะยอมรับได้ว่าข้อคำถามนั้นเกี่ยวข้องกับการวัดในแต่ละด้านที่ประเมินจะต้องมีค่ามากกว่า 0.54 จึงจะมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ แสดงใน ภาคผนวก ข

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว (ภาคผนวก ค) ไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (Try Out) โดยใช้บุคลากรข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างสายสนับสนุนของกรมสวัสดิการทหารเรือ กองทัพเรือ จำนวน 38 คน (สำรวจ มกราคม 2551)

3.4.5 การทดสอบค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ใน

การวิจัยจำนวน 38 คน จากนั้นนำผลที่ได้ไปหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้วิธีค่าอัตราส่วนวิกฤติ $t.05$ เป็นรายข้อตามวิธีการของ t -test (รัตน, 2533) จากนั้นตัดข้อคำถามที่ไม่มีนัยสำคัญออก

3.4.6 ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) เพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ได้ค่าความเชื่อมั่นดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านลักษณะงาน	0.7907
ด้านผลตอบแทน	0.8948
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	0.6990
ด้านผู้ร่วมงาน	0.8178
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.7183
รวมความพึงพอใจในงานทั้งหมด	0.8783

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

3.5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลชุดทดลองใช้ (Try out) กับหน่วยงานราชการที่มีข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างสายสนับสนุนซึ่งมีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง คือ เป็น ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างสายสนับสนุนเพื่อนำมาวิเคราะห์แบบสอบถามโดยเลือก กรมสวัสดิการทหารเรือ กองทัพเรือ จำนวน 38 คน สํารวจ มกราคม 2551

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามดังกล่าว กง เมื่อได้รับอนุญาตผู้วิจัย นำทีมงานแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงาน มหาวิทยาลัยฯ ได้ ข้อมูลจำนวน 390 คน สํารวจและเก็บข้อมูล กุมภาพันธ์ – เมษายน 2551

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 3.7 การวิเคราะห์/ สถิติที่ใช้ (แบบสอบถามงานวิจัย)

ตอนที่	รายการ / ตัวแปร	ลักษณะของเครื่องมือ	สถิติ
1	ปัจจัยบุคคล	ตรวจสอบรายการ (Check List)	ค่าความถี่สรุปผลเป็นค่าร้อยละ
2	ปัจจัยแวดล้อม	ตรวจสอบรายการ (Check List)	ค่าความถี่สรุปเป็นค่าร้อยละ
3	ความพึงพอใจในงาน 1. ลักษณะงาน 2. ผลตอบแทน 3. โอกาสความก้าวหน้าในงาน 4. ผู้ร่วมงาน 5. สิ่งอำนวยความสะดวก	มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) หาค่าความพึงพอใจโดยภาพรวม
4	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	ตรวจสอบรายการ (Check List)	ค่าเฉลี่ย (X) ค่าความถี่สรุปเป็นค่าร้อยละ
5	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบรายการ	คำถามปลายเปิด (Open end)	วิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) ออกเป็นค่าความถี่

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการพนักงานและลูกจ้างสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในรูปแบบของตารางและรูปภาพประกอบคำบรรยายตามลำดับขั้นตอน ซึ่งแยกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน เงินเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ การเดินทางมาทำงาน ตำแหน่งงาน โดยวิเคราะห์เป็นจำนวนร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานที่ทำงานในด้านต่าง ๆ คือ ด้านเสียง แสง อุณหภูมิ ฝุ่น กลิ่น ความปลอดภัย การวางแผน การถ่ายเทอากาศและผู้ร่วมงาน โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ตามเกณฑ์ดังตารางที่ 3.3 แล้วจำแนกระดับความเหมาะสม ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 3.4

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ

1. ความพึงพอใจในลักษณะงาน
2. ความพึงพอใจในผลตอบแทน
3. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในงาน
4. ความพึงพอใจในผู้ร่วมงาน
5. ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ตามเกณฑ์ ดังตารางที่ 3.5 เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ข้างต้น

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมเป็นร้อยละ ความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ คือ ระดับความพึงพอใจ 0, 10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90% และ 100% ซึ่งเรียงลำดับจากความพึงพอใจในงานจากไม่พึงพอใจ 0% ไปถึงพึงพอใจมากที่สุด 100% ตามลำดับ

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้าน เพศ ดังตารางที่ 4.1 และรูปที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	122	31.3
หญิง	267	68.5
ไม่ระบุ	1	0.3
รวม	390	100

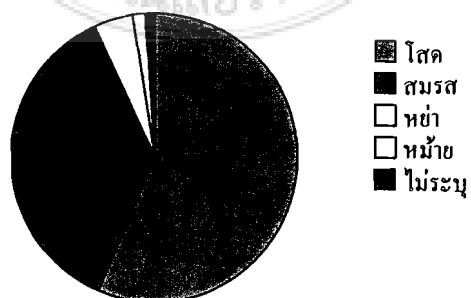


รูปที่ 4.1 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพสมรส ดังตารางที่ 4.2 และรูปที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

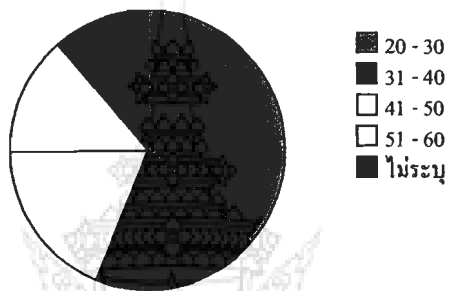
สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	220	56.4
สมรส	143	36.7
หย่า	17	4.4
หม้าย	6	1.5
ไม่ระบุ	4	1
รวม	390	100



รูปที่ 4.2 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสถานภาพสมรส

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 4.3 และรูปที่ 4.3
 ตาราง ที่ 4.3 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

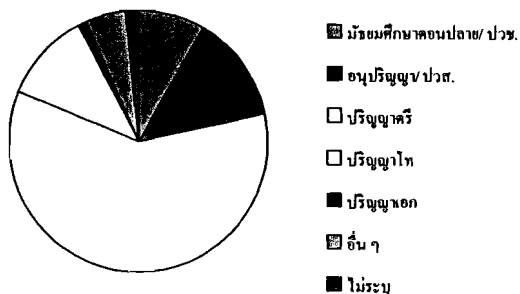
อายุปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30	142	36.4
31 - 40	77	19.7
41 - 50	72	18.5
51 - 60	55	14.1
ไม่ระบุ	44	11.3
รวม	390	100



รูปที่ 4.3 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามอายุ

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4.4 และรูปที่ 4.4
 ตาราง ที่ 4.4 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	33	8.5
อนุปริญญา/ ปวส.	52	13.3
ปริญญาตรี	231	59.2
ปริญญาโท	44	11.3
ปริญญาเอก	4	1
อื่น ๆ	20	5.1
ไม่ระบุ	6	1.5
รวม	390	100

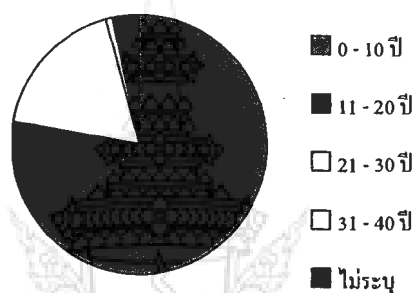


รูปที่ 4.4 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับการศึกษา

4.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสบการณ์ทำงานนับตั้งแต่เริ่มงานกับมหาวิทยาลัยฯ ดังตารางที่ 4.5 และรูปที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0 - 10 ปี	251	64.4
11 - 20 ปี	52	13.3
21 - 30 ปี	71	18.2
31 - 40 ปี	3	0.8
ไม่ระบุ	13	3.3
รวม	390	100

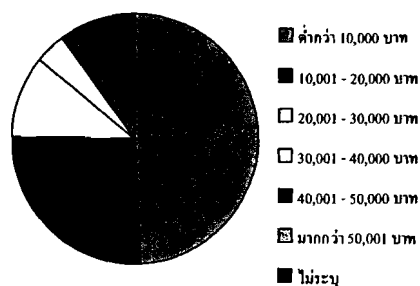


รูปที่ 4.5 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประสบการณ์การทำงาน

4.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเงินเดือน ดังตารางที่ 4.6 และรูปที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	192	49.2
10,001 - 20,000 บาท	102	26.2
20,001 - 30,000 บาท	41	10.5
30,001 - 40,000 บาท	15	3.8
40,001 - 50,000 บาท	3	0.8
มากกว่า 50,001 บาท	1	0.3
ไม่ระบุ	36	9.2
รวม	390	100

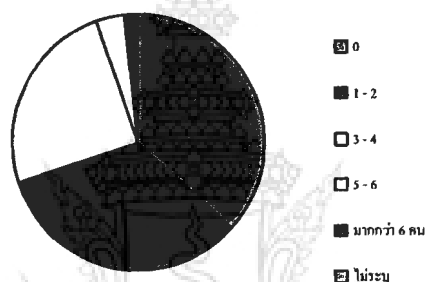


รูปที่ 4.6 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเงินเดือน

4.1.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ ดังตารางที่ 4.7 และรูปที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ

สมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ(คน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0	143	36.7
1-2	130	33.6
3-4	96	24.6
5-6	14	3.6
มากกว่า 6 คน	5	1
ไม่ระบุ	2	0.5
รวม	390	100

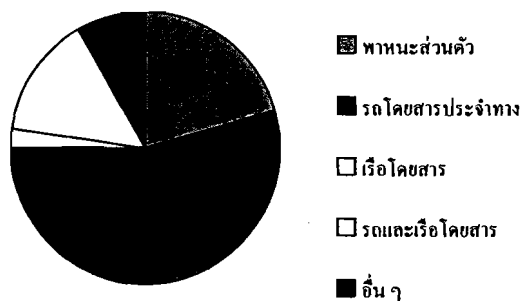


รูปที่ 4.7 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ

4.1.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเดินทางมาทำงาน ดังตารางที่ 4.8 และ รูปที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเดินทางมาทำงาน

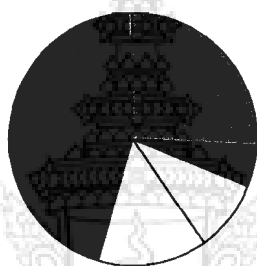
การเดินทางมาทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พาหนะส่วนตัว	78	20
รถโดยสารประจำทาง	209	53.6
เรือโดยสาร	8	2.1
รถและเรือโดยสาร	55	14.1
อื่นๆ	32	8.2
รวม	390	100



รูปที่ 4.8 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามการเดินทางมาทำงาน

4.1.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านตำแหน่งงานประเภทต่างๆ ดังตารางที่ 4.9 และ รูปที่ 4.9 ตารางที่ 4.9 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานประเภทต่างๆ

ตำแหน่งงานประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	101	25.9
พนักงานราชการ	20	5.1
พนักงานมหาวิทยาลัย	36	9.2
ลูกจ้างประจำ	55	14.1
ลูกจ้างชั่วคราว	176	45.1
ไม่ระบุ	2	0.5
รวม	390	100

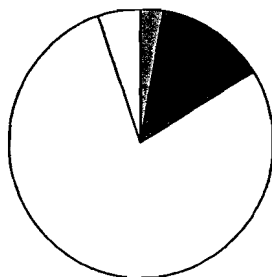


- ข้าราชการ
- พนักงานราชการ
- พนักงานมหาวิทยาลัย
- ลูกจ้างประจำ
- ลูกจ้างชั่วคราว
- ไม่ระบุ

รูปที่ 4.9 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประเภทของงาน

4.1.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านตำแหน่งงานระดับต่างๆ ดังตารางที่ 4.10 และ รูปที่ 4.10 ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับงาน

ตำแหน่งงานระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับผู้บริหาร	11	2.8
ระดับหัวหน้างาน	52	13.3
ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	306	78.5
ไม่ระบุ	21	5.4
รวม	390	100



- ระดับผู้บริหาร
- ระดับหัวหน้างาน
- ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
- ไม่ระบุ

รูปที่ 4.10 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามตำแหน่งงานระดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม ดังนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยแวดล้อม เกิดขึ้นในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน ดังตารางที่

4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของปัจจัยแวดล้อมในด้านต่างๆ

ข้อ	ปัจจัยแวดล้อม เกิดขึ้น	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้สึก
1	เสียงที่เกิดขึ้นในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน	2.33	0.847	ดังเล็กน้อย
2	แสงสว่างที่ใช้อยู่ในสำนักงานที่ทำงาน	2.61	0.575	สว่างกำลังดี
3	อุณหภูมิของอากาศในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน	2.64	0.736	กำลังดี
4	ฝุ่น ที่เกิดขึ้นจากการทำงานในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน	2.41	0.777	มีฝุ่นเล็กน้อย
5	กลิ่นของสารเคมี วัสดุดิบหรืออื่นๆ ที่มีอยู่ในสำนักงาน	3.21	0.641	มีกลิ่นเล็กน้อย
6	ความปลอดภัยในการทำงาน	2.07	0.720	มีความปลอดภัยปานกลาง
7	การวางผังสถานที่ทำงาน	2.32	0.992	ทำงานได้สะดวกปานกลาง
8	การถ่ายเทอากาศในสำนักงาน	2.14	0.807	มีการถ่ายเทอากาศดีพอใช้
9	ผู้ร่วมงานในการทำงาน	1.66	0.725	มีการร่วมมือในการทำงานกันดี
	สภาพแวดล้อมโดยรวมของมหาวิทยาลัยฯ	2.38	-	ดีพอใช้

4.2.2 ผลการจำแนกระดับความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังตารางที่ 4.12
 ตารางที่ 4.12 แสดงผลการจำแนกสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านต่าง จากเกณฑ์การแบ่ง
 สถานภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละด้าน (ตารางที่ 3.4)

ข้อ	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความเหมาะสมในการทำงาน
1	เสียงที่เกิดขึ้นในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน	เหมาะสม
2	แสงสว่างที่ใช้อยู่ในสำนักงานที่ทำงาน	เหมาะสม
3	อุณหภูมิของอากาศในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน	เหมาะสม
4	ฝุ่น ที่เกิดขึ้นจากการทำงานในสำนักงานบริเวณที่ทำงาน	เหมาะสม
5	กลิ่นของสารเคมี วัตถุพิษหรืออื่นๆ ที่มีอยู่ในสำนักงาน	เหมาะสม
6	ความปลอดภัยในการทำงาน	ไม่เหมาะสม
7	การวางผังสถานที่ทำงาน	เหมาะสม
8	การถ่ายเทอากาศในสำนักงาน	เหมาะสม
9	ผู้ร่วมงานในการทำงาน	เหมาะสม
	สภาพแวดล้อมโดยรวมของมหาวิทยาลัยฯ	เหมาะสม

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ดังตารางที่ 4.13
 ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจใน
 งานด้านลักษณะงาน

ข้อ	ความพึงพอใจในลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้สึก
1	งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	4.1	0.956	พึงพอใจมาก
2	ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน	4.21	0.978	พึงพอใจมากที่สุด
3	งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์	3.79	1.086	พึงพอใจมาก
4	งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่ายอมรับนับถือ	3.99	0.984	พึงพอใจมาก
5	งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ทำทายนความสามารถ	3.91	1.032	พึงพอใจมาก
6	งานของข้าพเจ้าทำให้รู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	4.08	0.969	พึงพอใจมากที่สุด
7	งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย	3.57	1.268	พึงพอใจมาก
	รวม	3.95	-	พึงพอใจมาก

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทนดังตารางที่ 4.1

แสดงตาราง 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทน

ข้อ	ความพึงพอใจในผลตอบแทน	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้สึก
1	ข้าพเจ้ามีรายได้เหลือสำหรับการออม	2.48	1.358	พึงพอใจน้อย
2	ผลตอบแทนที่ข้าพเจ้าได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	2.64	1.345	พึงพอใจปานกลาง
3	ข้าพเจ้าได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	2.86	1.302	พึงพอใจปานกลาง
4	ข้าพเจ้าพึงพอใจกับสวัสดิการที่จัดให้	2.82	1.328	พึงพอใจปานกลาง
5	ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงาน	2.90	1.279	พึงพอใจปานกลาง
6	ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค้ำกับความพยายามของข้าพเจ้า	2.89	1.273	พึงพอใจปานกลาง
	รวม	2.77	-	พึงพอใจปานกลาง

4.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้าในงานดังตารางที่

4.15

แสดงตาราง 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน

ข้อ	โอกาสความก้าวหน้าในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้สึก
1	ข้าพเจ้าได้รับโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานจากหน่วยงาน	3.12	1.202	พึงพอใจปานกลาง
2	ข้าพเจ้ามี โอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถในงาน เช่น อบรม, สัมมนา, ศึกษาดูงาน ฯ	3.70	1.194	พึงพอใจมาก
3	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่ทํายู่มีความมั่นคง	3.90	1.067	พึงพอใจมาก
4	ข้าพเจ้าได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงาน	3.43	1.230	พึงพอใจมาก
	รวม	3.54	-	พึงพอใจมาก

4.3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงาน ดังตารางที่ 4.16

แสดงตาราง 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงาน

ข้อ	ความพึงพอใจในด้านผู้ร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้สึก
1	ผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.17	0.917	พึงพอใจมาก
2	ผู้ร่วมงานมีความรับผิดชอบ	4.02	0.927	พึงพอใจมาก
3	ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.83	0.945	พึงพอใจมาก
4	ท่านมีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	4.16	0.890	พึงพอใจมาก
5	ผู้ร่วมงานมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและขาดความร่วมมือซึ่งกันและกัน	3.09	1.345	พึงพอใจปานกลาง
6	ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับยกย่องจากหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	3.69	0.956	พึงพอใจมาก
	รวม	3.83	-	พึงพอใจมาก

4.3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.17

แสดงตาราง 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจในงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้สึก
1	ข้าพเจ้าคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกมีความปลอดภัย	3.76	0.926	พึงพอใจมาก
2	ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจในบรรยากาศในสถานที่ทำงาน	3.72	0.992	พึงพอใจมาก
3	ในหน่วยงานของข้าพเจ้ามีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการทำงาน	3.58	1.161	พึงพอใจมาก
4	ข้าพเจ้าคิดว่าคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย	2.64	1.164	พึงพอใจปานกลาง
5	สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำงานของข้าพเจ้ามีความทันสมัยใช้งานง่าย	3.52	1.104	พึงพอใจมาก
	รวม	3.45	-	พึงพอใจมาก

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมของแต่ละด้าน

ผังตารางที่ 4.18

แสดงตาราง 4.18 แสดงระดับความรู้สึกโดยภาพรวมของความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ

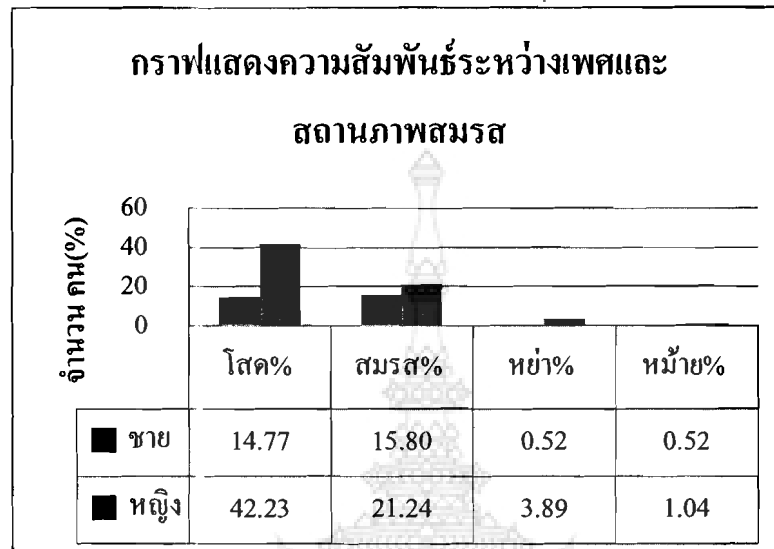
ข้อ	ความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ	ระดับความรู้สึก (%)
1	ความพึงพอใจในลักษณะงาน	68.11
2	ความพึงพอใจในผลตอบแทน	54.33
3	ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในงาน	58.34
4	ความพึงพอใจในผู้ร่วมงาน	66.35
5	ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก	63.38
	รวม	62.10



4.5 เปรียบเทียบ และวิเคราะห์

4.5.1 เปรียบเทียบปัจจัยบุคคลในด้านต่างๆ

เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับสถานภาพสมรส ดังรูปที่ 4.11

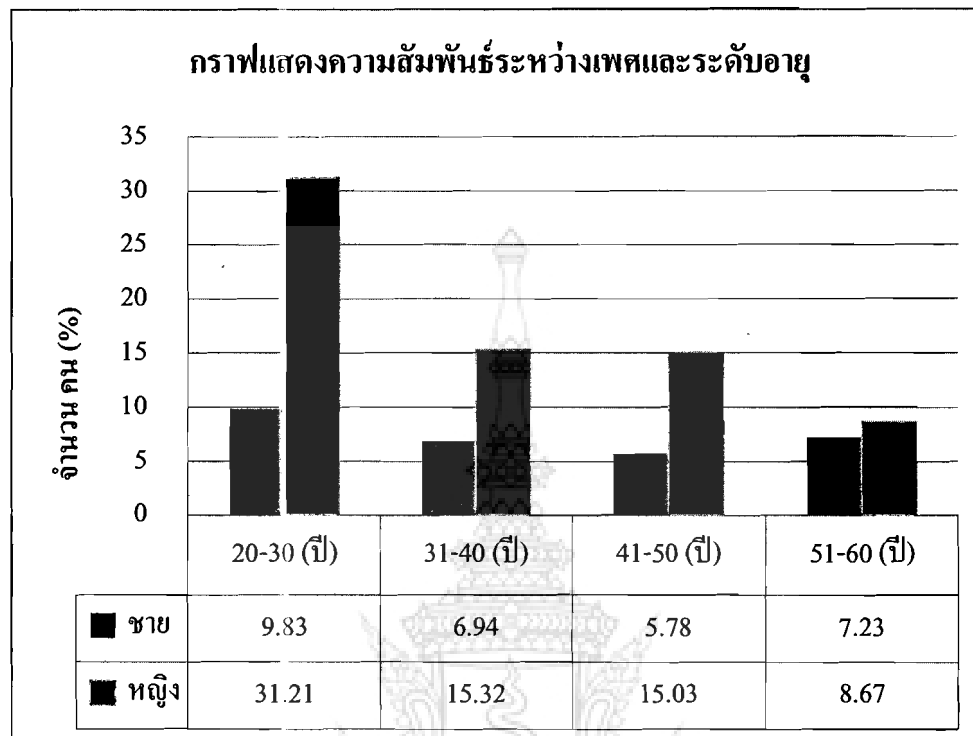


รูปที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศ

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและสถานภาพสมรส					
เพศ	สถานภาพสมรส(%)				
	โสด	สมรส	หย่า	หม้าย	Total
ชาย	14.77	15.80	0.52	0.52	31.61
หญิง	42.23	21.24	3.89	1.04	68.39
Total	56.99	37.05	4.40	1.55	100.00

จากรูปที่ 4.11 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเพศเป็นเพศชาย 31.61 เปอร์เซ็นต์ เพศหญิง 68.39 เปอร์เซ็นต์ เป็นสมรส 15.80 หย่า 0.52 เปอร์เซ็นต์ หม้าย 0.52 เปอร์เซ็นต์ เพศหญิง เป็นโสด 42.23 เปอร์เซ็นต์ สมรส 21.24 เปอร์เซ็นต์ หย่า 3.89 เปอร์เซ็นต์ หม้าย 1.04 เปอร์เซ็นต์

เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับอายุ ของบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง ดังรูปที่ 4.12



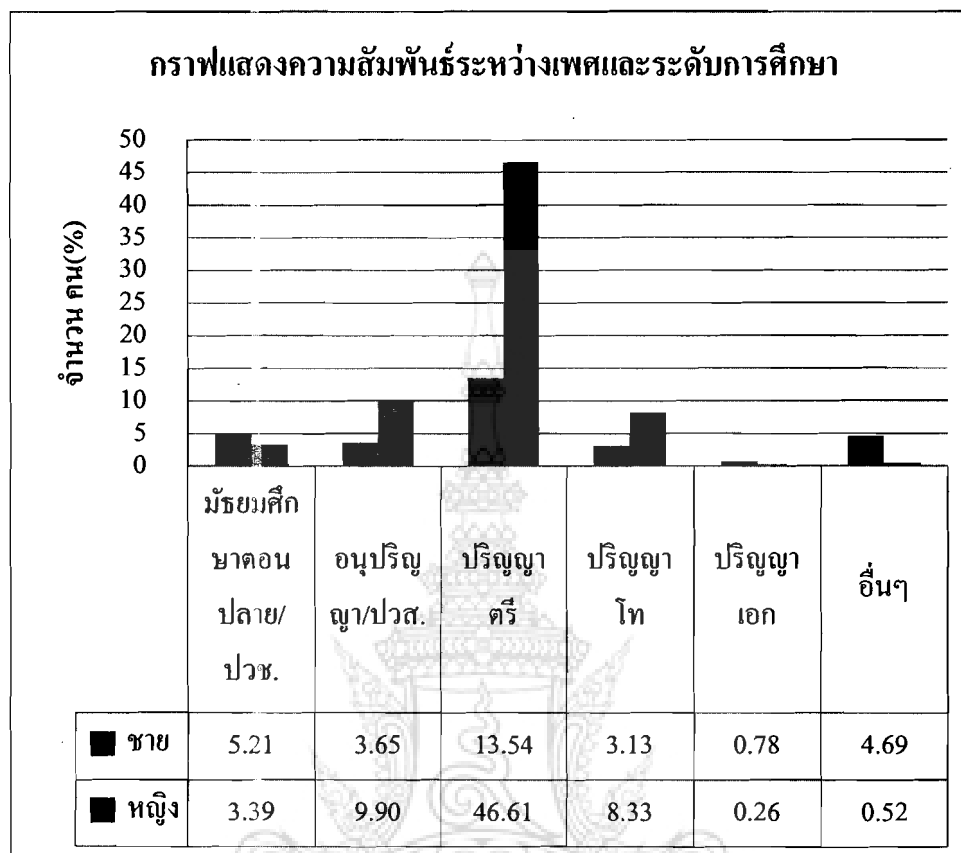
รูปที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบอายุของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศ

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับอายุ

เพศ	สถานภาพสมรส (%)				Total
	20-30 (ปี)	31-40 (ปี)	41-50 (ปี)	51-60 (ปี)	
ชาย	9.83	6.94	5.78	7.23	29.77
หญิง	31.21	15.32	15.03	8.67	70.23
Total	41.04	22.25	20.81	15.90	100.00

จากรูปที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 36.55 ปี เพศหญิงอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 35.27 ปี เพศชายอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 39.58 ปี

เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างดังรูปที่ 4.13



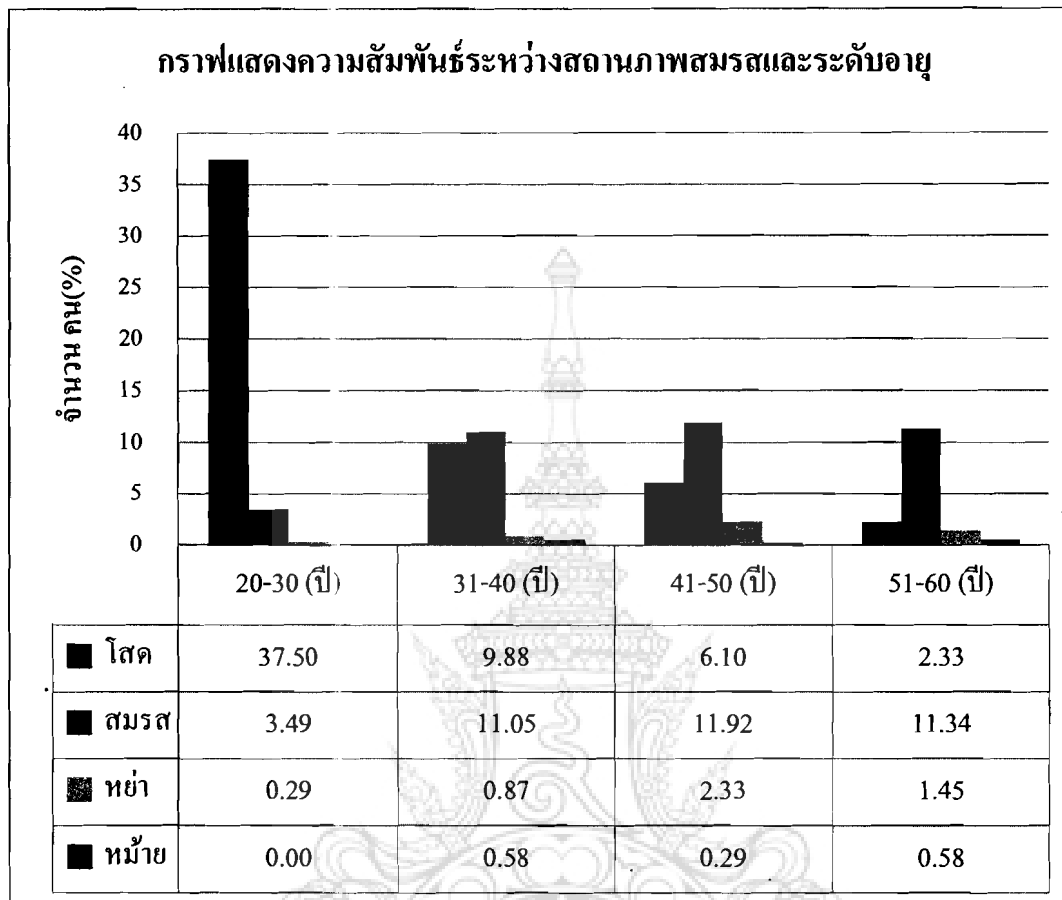
รูปที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบระดับการศึกษาแบ่งตามเพศ

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับการศึกษา

เพศ	ระดับการศึกษา (%)						Total
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่นๆ	
ชาย	5.21	3.65	13.54	3.13	0.78	4.69	30.99
หญิง	3.39	9.90	46.61	8.33	0.26	0.52	69.01
Total	8.59	13.54	60.16	11.46	1.04	5.21	100.00

จากรูปที่ 4.13 ระดับการศึกษาของบุคลากรเรียงตามลำดับปริญญาตรี 60.16 เปอร์เซ็นต์ ปวส. 13.54 เปอร์เซ็นต์ ปริญญาโท 11.46 เปอร์เซ็นต์ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 8.59 เปอร์เซ็นต์ อื่นๆ 5.21 เปอร์เซ็นต์ และระดับปริญญาเอก 1.04 เปอร์เซ็นต์

เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับอายุของกลุ่มตัวอย่าง ดังรูป 4.14



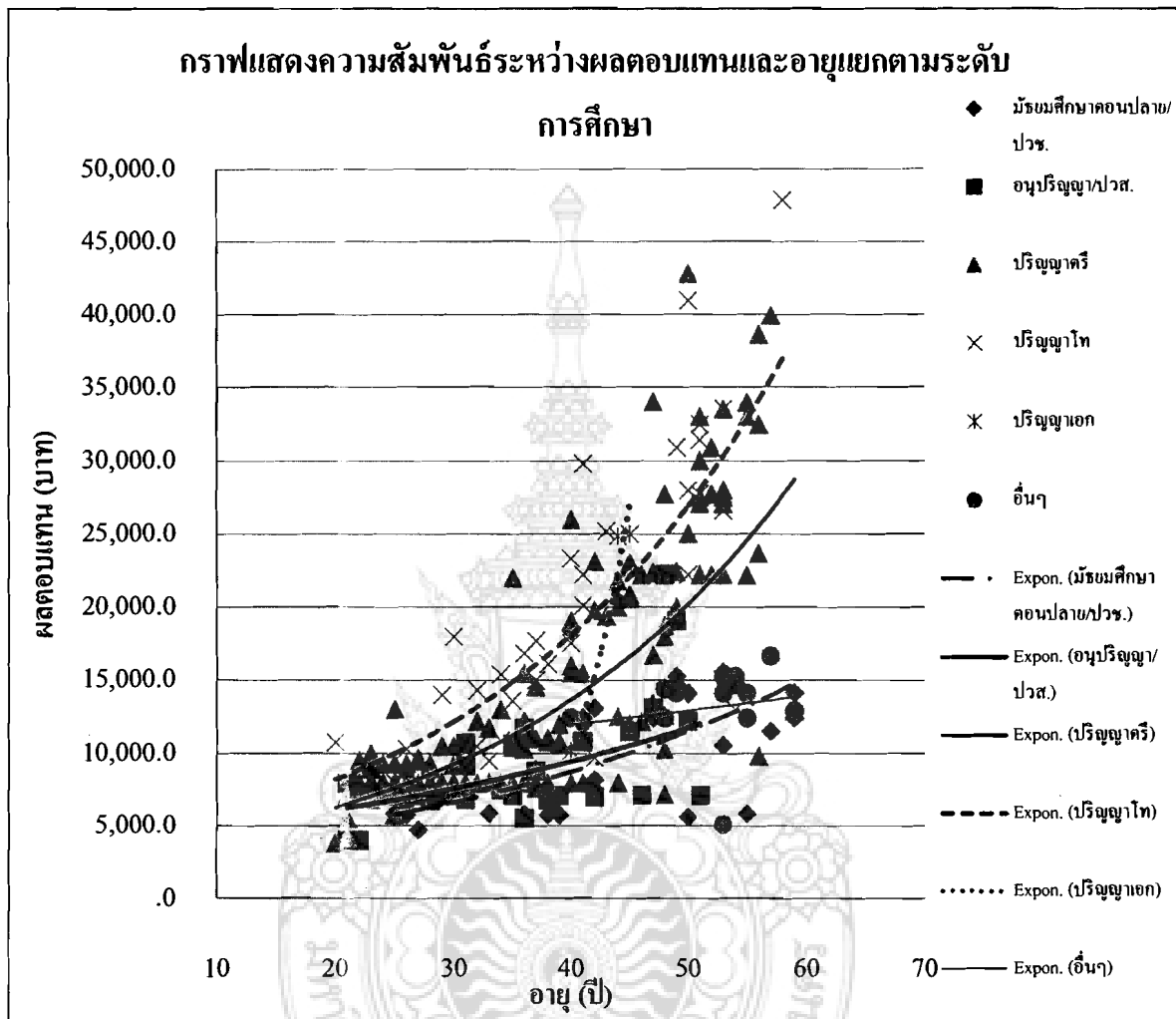
รูปที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับอายุ

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสและระดับอายุ

สถานภาพ	ระดับอายุ (%)				Total
	20-30 (ปี)	31-40 (ปี)	41-50 (ปี)	51-60 (ปี)	
โสด	37.50	9.88	6.10	2.33	55.81
สมรส	3.49	11.05	11.92	11.34	37.79
หย่า	0.29	0.87	2.33	1.45	4.94
หม้าย	0.00	0.58	0.29	0.58	1.45
Total	41.28	22.38	20.64	15.70	100.00

จากรูปที่ 4.14 กลุ่มตัวอย่างเป็น โสด อายุ 20 – 30 ปี เป็นกลุ่มบุคลากรจำนวนสูงสุดเป็น 37.50 % รองลงมาคือกลุ่มบุคลากรสมรสอายุ 41-50 ปี 51-60 ปี และปี 31-40 ปี มีจำนวน 11.92% และ 11.34% และ 11.05% ตามลำดับ

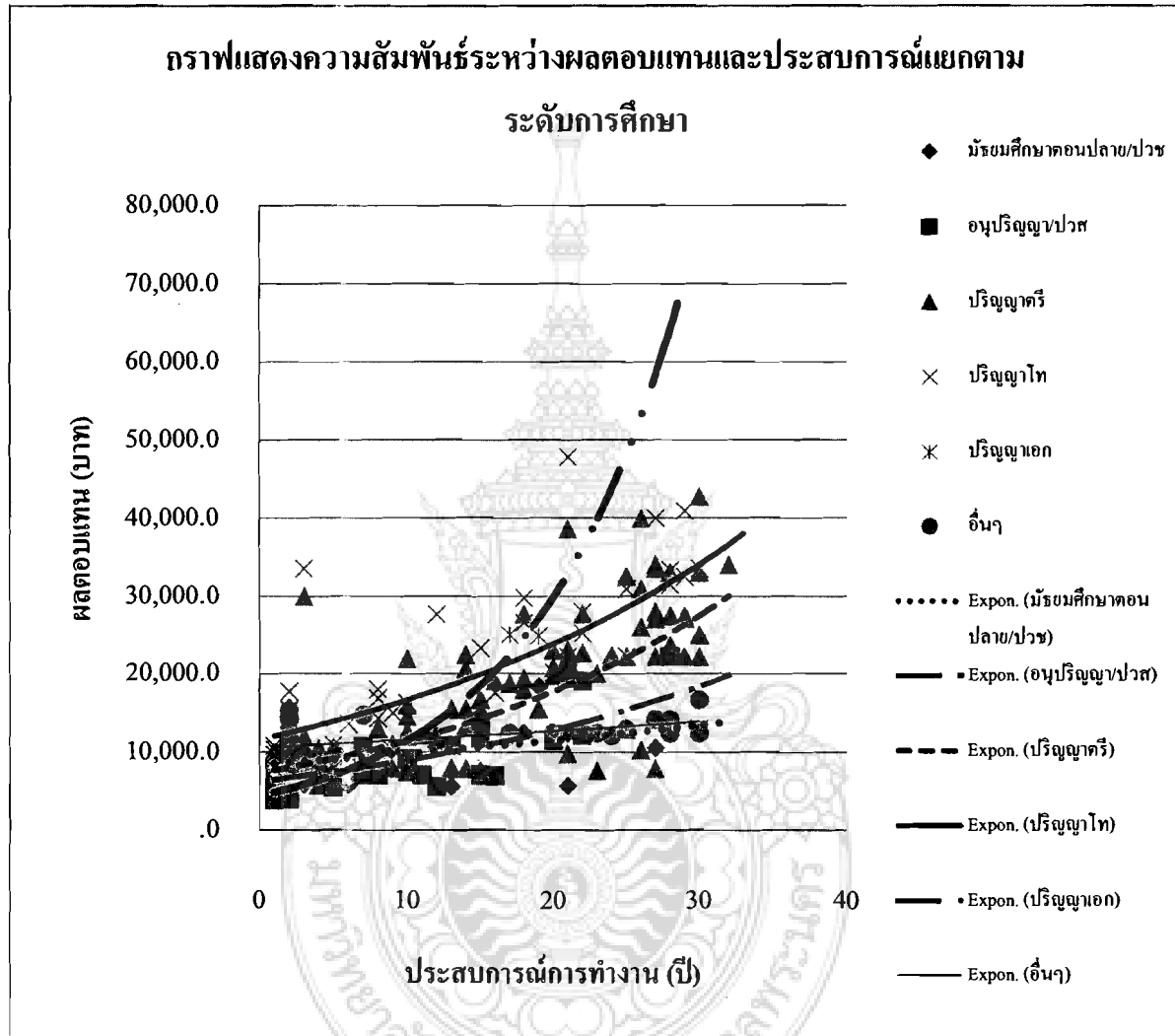
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านผลตอบแทนกับอายุ แบ่งแยกตามระดับการศึกษา
 ดังรูป 4.15



รูปที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับอายุโดยแบ่งแยกตามระดับการศึกษา

จากรูปที่ 4.15 เห็นว่าการทำงานในมหาวิทยาลัยฯ ยิ่งทำงานมีอายุมากขึ้นผลตอบแทนมากขึ้น โดยระดับผลตอบแทนที่เพิ่มวัดจากความชันดังรูปหากแยกตามระดับการศึกษาจะเห็นว่าลำดับของผลตอบแทนมีความก้าวหน้าจากมากไปน้อยจากความชันจากมากไปสู่ความชันน้อยดังนั้น ระดับการศึกษา ปริญญาเอก ปริญญาโท ปริญญาตรี อนุปริญญา ปวส. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และ อื่น ๆ เป็นลำดับสุดท้าย

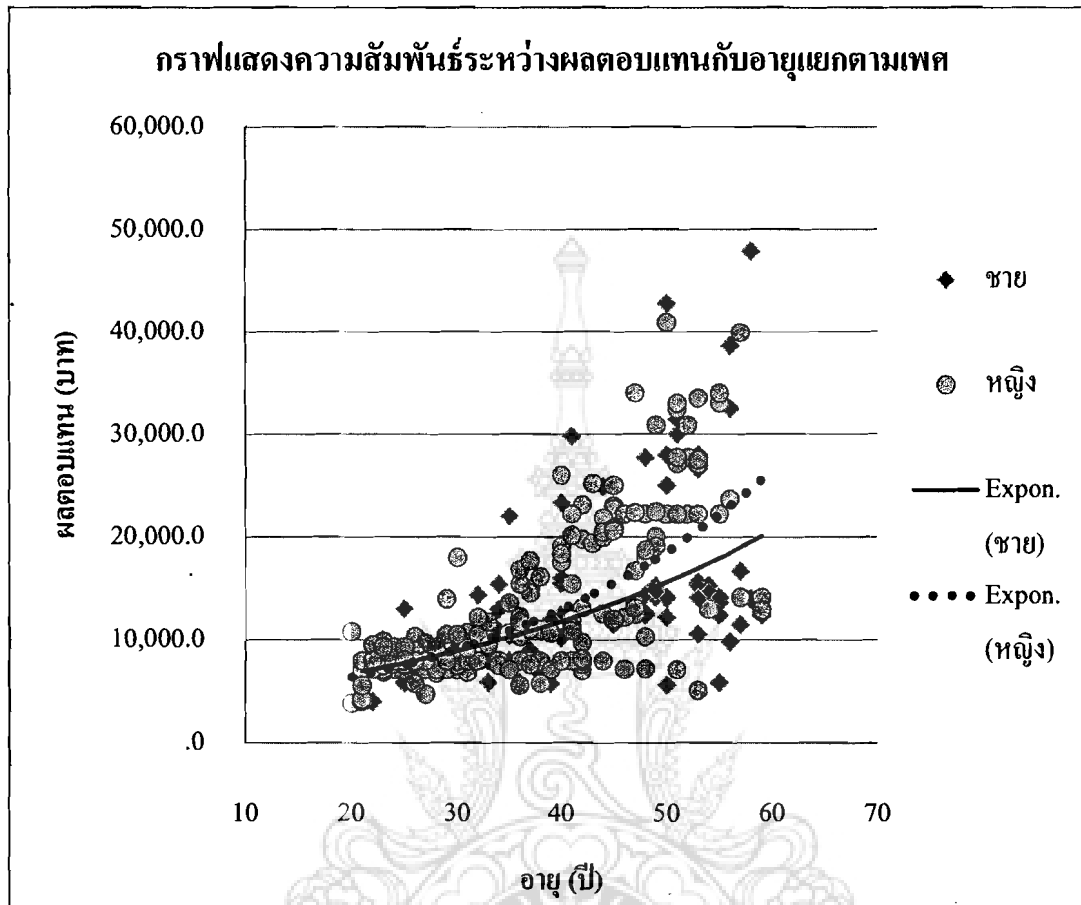
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านผลตอบแทนกับประสบการณ์ทำงานแยกตาม
ระดับการศึกษา ดังรูปที่ 4.16



รูปที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่างแยกตามระดับการศึกษา

จากรูปที่ 4.19 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างยังมีประสบการณ์ทำงานสูงผลตอบแทนก็เพิ่มขึ้นและระดับการศึกษาที่สูง ผลตอบแทนสูงด้วยเช่นกันจากรูปกราฟการศึกษาที่สูงและประสบการณ์มากมีความชันมากที่สุด

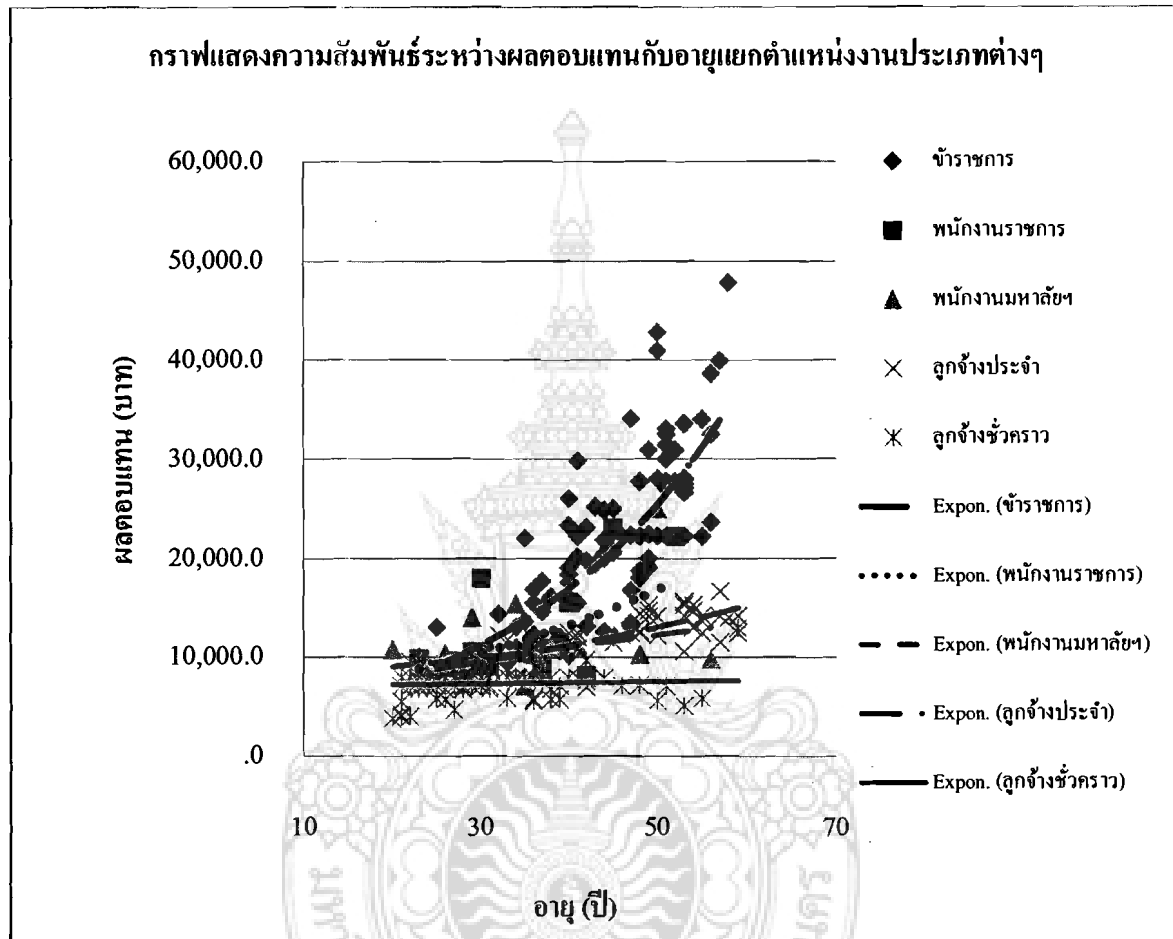
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านผลตอบแทนกับอายุแยกตามเพศดังรูปที่ 4.17



รูปที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับอายุของกลุ่มตัวอย่างแยกตาม เพศ

จากรูปที่ 4.17 จะเห็นว่าเส้นแนวโน้มของรายได้เทียบกับอายุของกลุ่มตัวอย่างมีความชันไม่แตกต่างกันมากนัก เพศชาย และ เพศหญิง มีผลต่อค่าตอบแทนไม่แตกต่างกันในช่วงอายุต้นๆ หลังอายุ 40 ปีจะเห็นว่า เพศ หญิงมีรายได้สูงกว่าเพศชายดังกราฟ

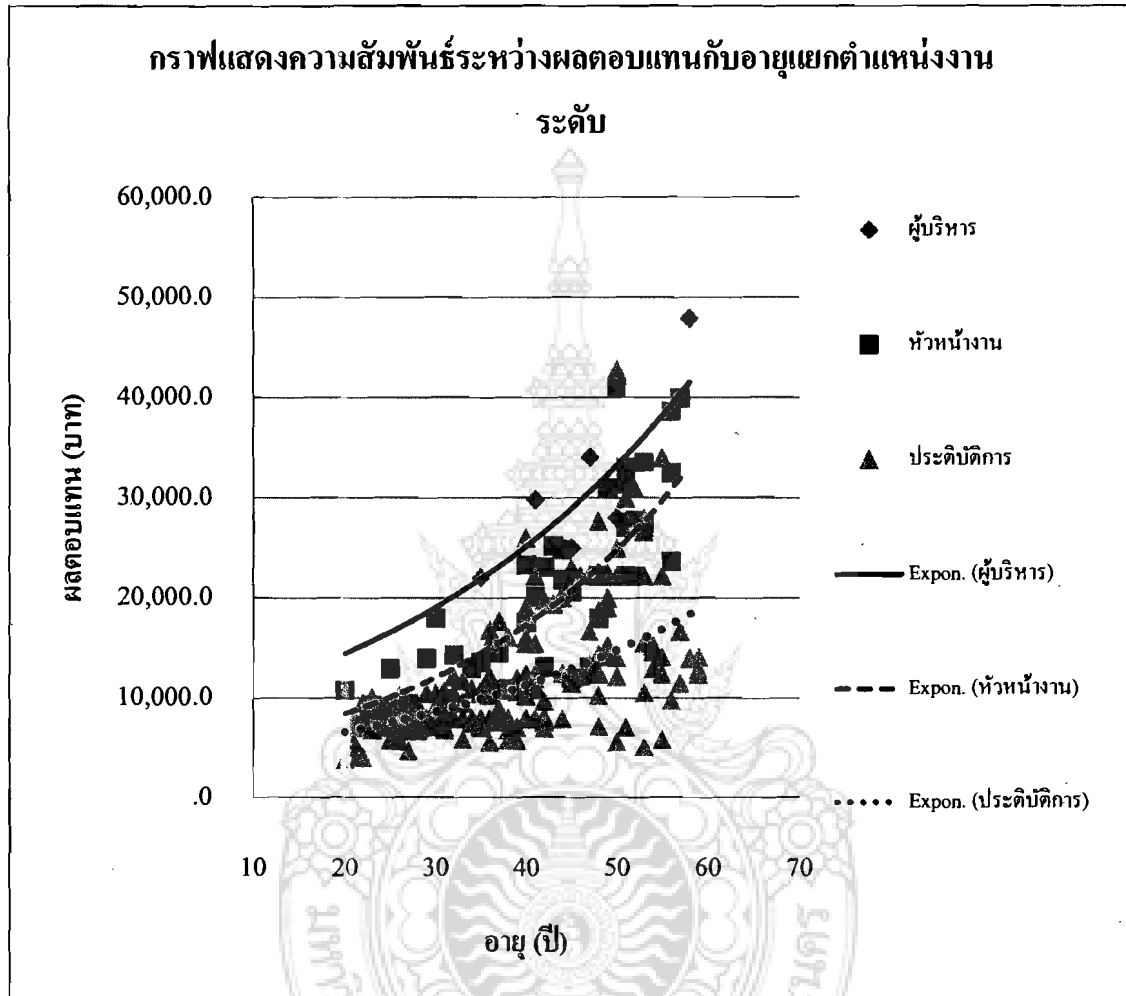
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านผลตอบแทนกับอายุของกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งประเภท ดังรูปที่ 4.18



รูปที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับอายุของกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งประเภทของงาน

จากรูปที่ 4.18 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทข้าราชการ มีความชันของเส้นแนวโน้มมากที่สุดแสดงว่ามีอัตราการเพิ่มของผลตอบแทนสูงเมื่ออายุมากขึ้นและความชันของพนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความชันลดลงตามลำดับ แสดงว่าผลตอบแทนตามอายุลดลงตามตำแหน่ง ดังรูป

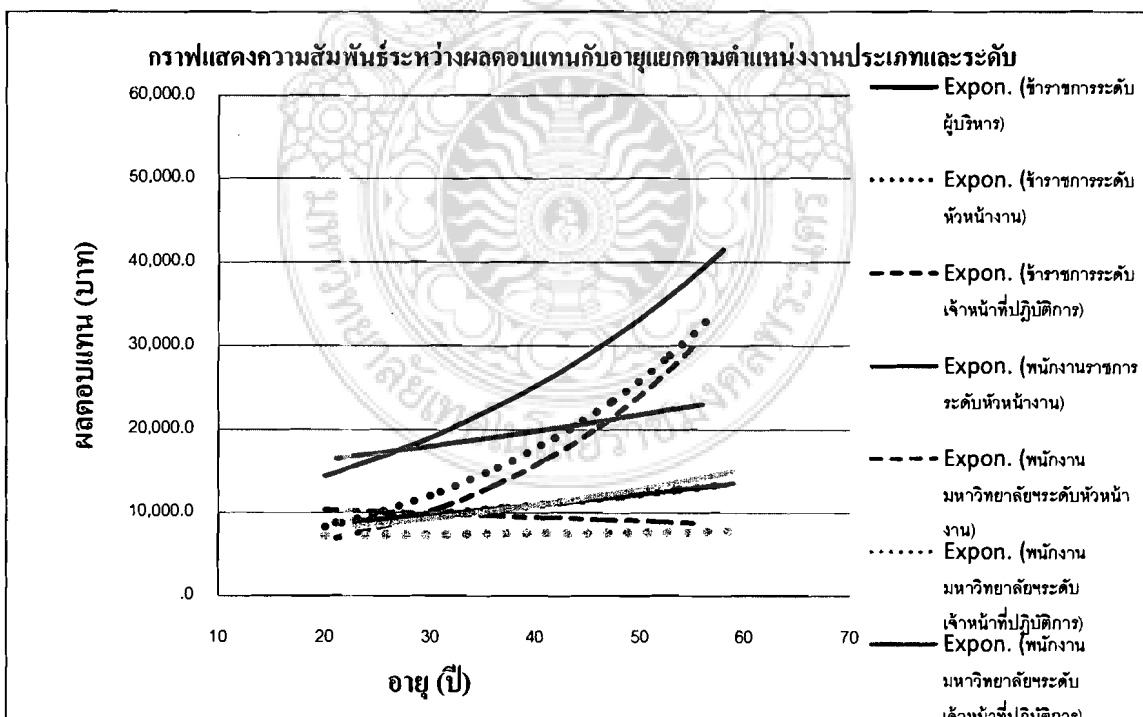
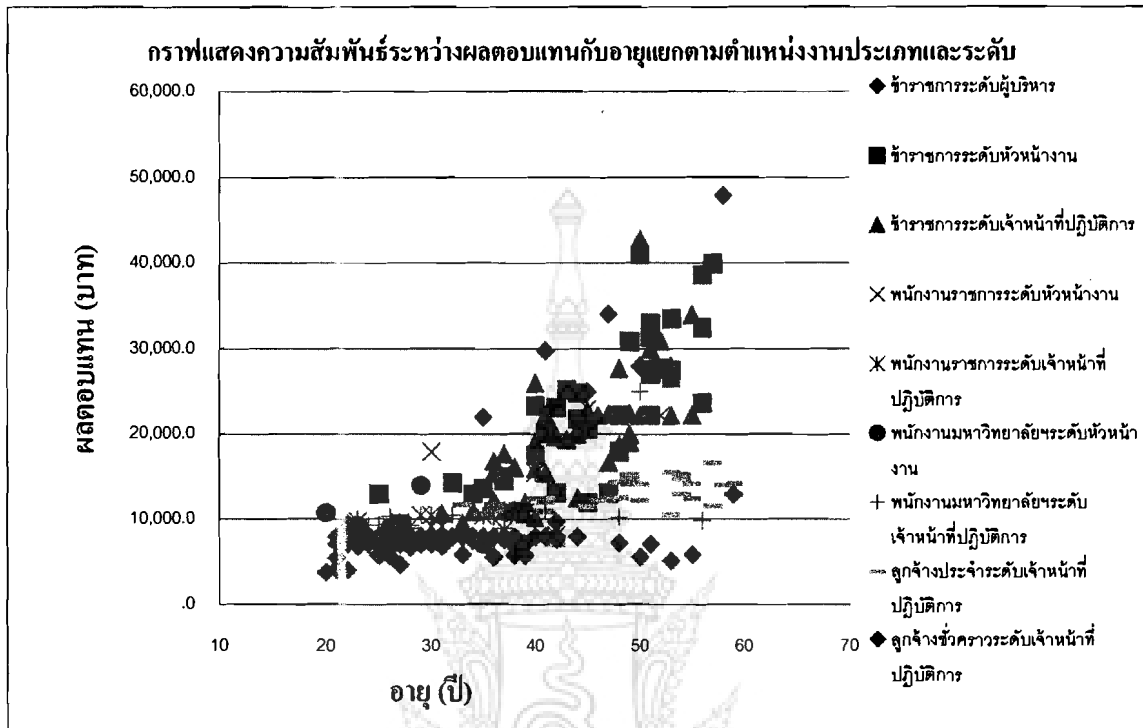
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านผลตอบแทนกับอายุของกลุ่มตัวอย่าง ตามตำแหน่งงาน ระดับต่าง ๆ ดังรูปที่ 4.19



รูปที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับอายุของกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งงานระดับต่าง ๆ

จากรูปที่ 4.19 จะเห็นว่าระดับความชันของผู้บริหารกับหัวหน้างานมีความชันใกล้เคียงกัน แสดงว่าอัตราการเพิ่มของเงินตามอายุใกล้เคียงกัน แต่จะแตกต่างกันที่ฐานเงินเดือนของผู้บริหารสูงกว่า ดังรูป

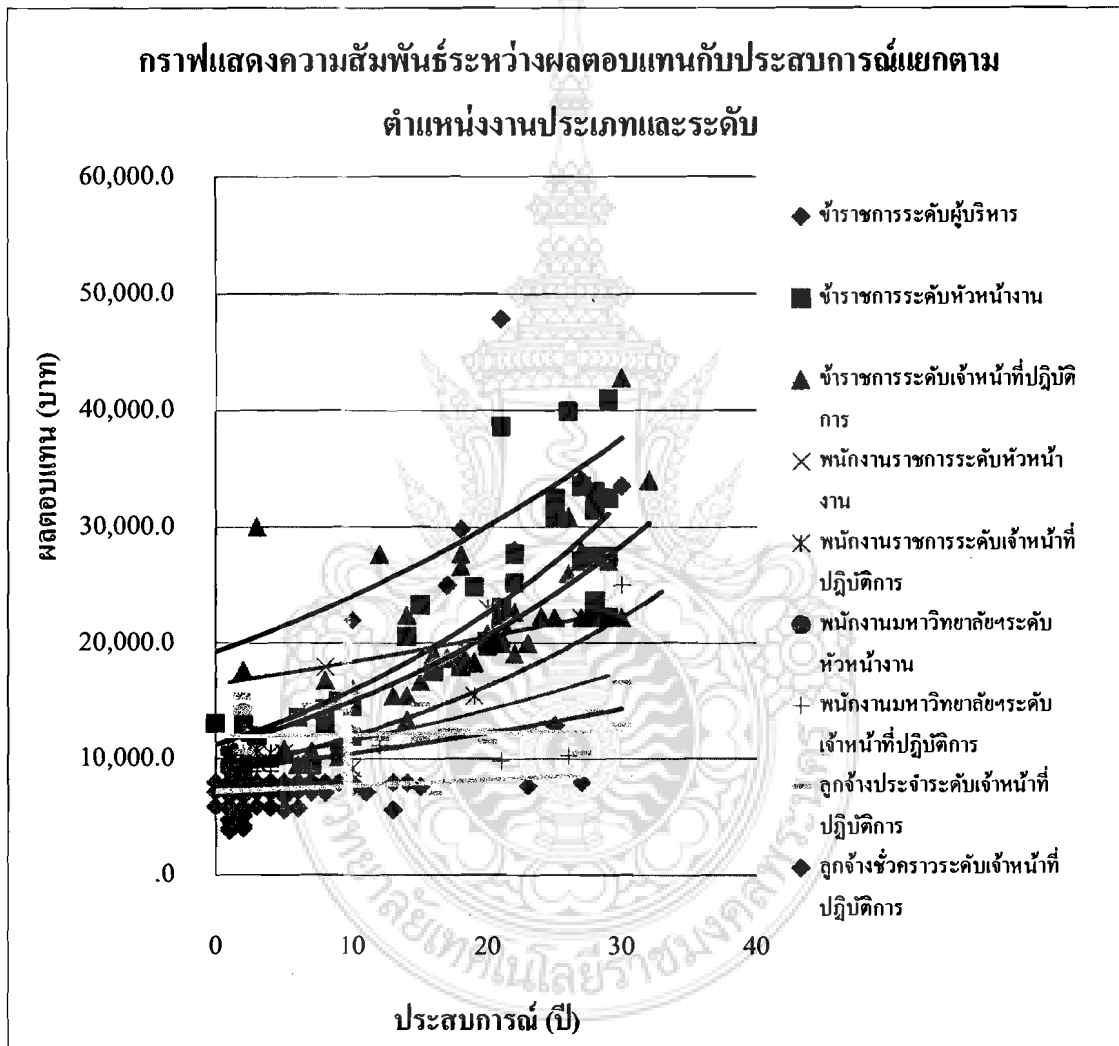
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลตอบแทนกับอายุแยกตามตำแหน่งงาน ประเภทและระดับต่าง ๆ ดังรูปที่ 4.20-4.21



รูปที่ 4.20-4.21 แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับอายุของกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งและระดับการปฏิบัติงาน

จากรูปที่ 4.20 และ 4.21 จะเห็นว่าระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างและความชันของกลุ่มตัวอย่างไล่ระดับออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1. กราฟข้าราชการมีความชันใกล้เคียงกัน ดังรูป กลุ่ม 2. กลุ่มพนักงานราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่ม 3. กลุ่มลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว

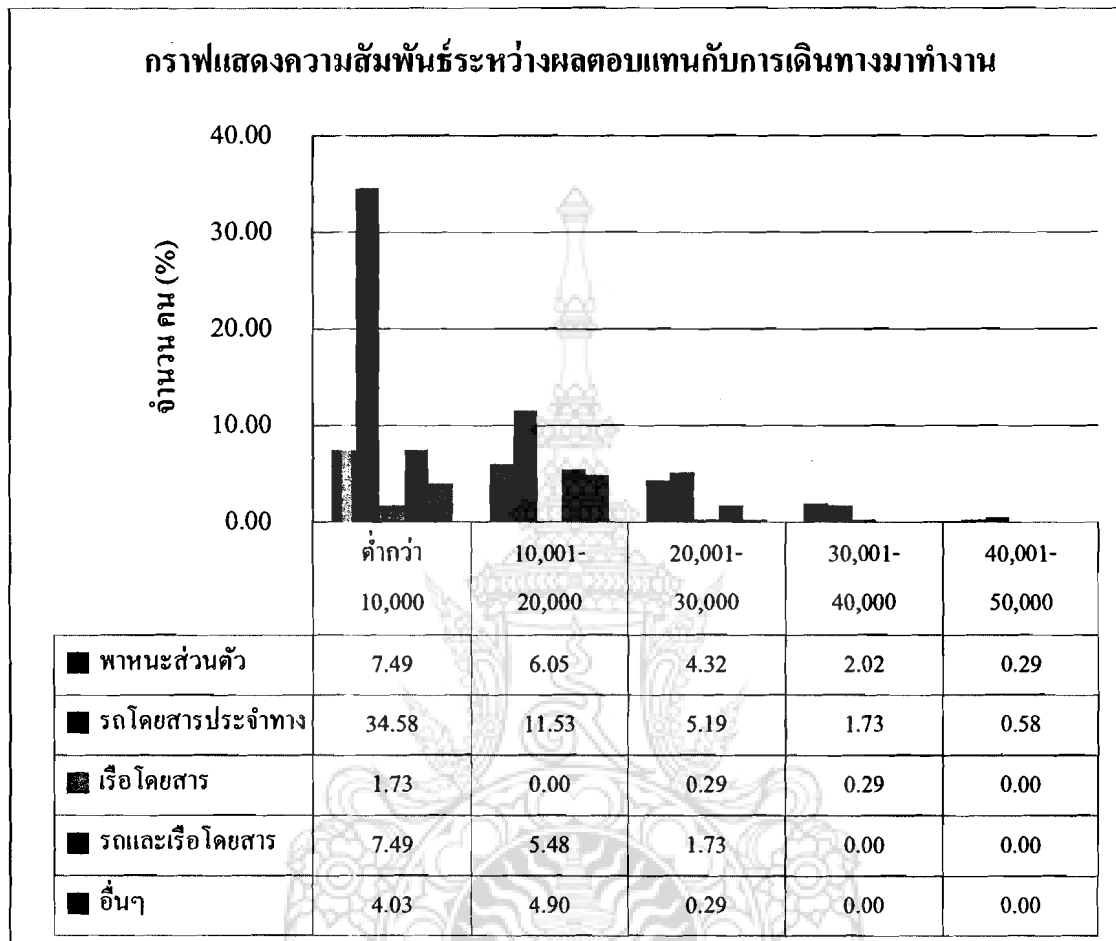
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านผลตอบแทนกับประสบการณ์การทำงานแยกตามตำแหน่งงานประเภทและระดับต่าง ๆ ดังรูปที่ 4.22



รูปที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนกับประสบการณ์แยกตามตำแหน่งงาน ประเภท และระดับต่าง ๆ

จากรูปที่ 4.22 ผลใกล้เคียงกับการเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนแยกตามอายุของกลุ่มตัวอย่างคือได้กลุ่มตัวอย่างและความชันเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกจ้าง ดังรูป

เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการเดินทางมาทำงานของกลุ่มตัวอย่างกับ
ผลตอบแทนดังรูปที่ 4.23

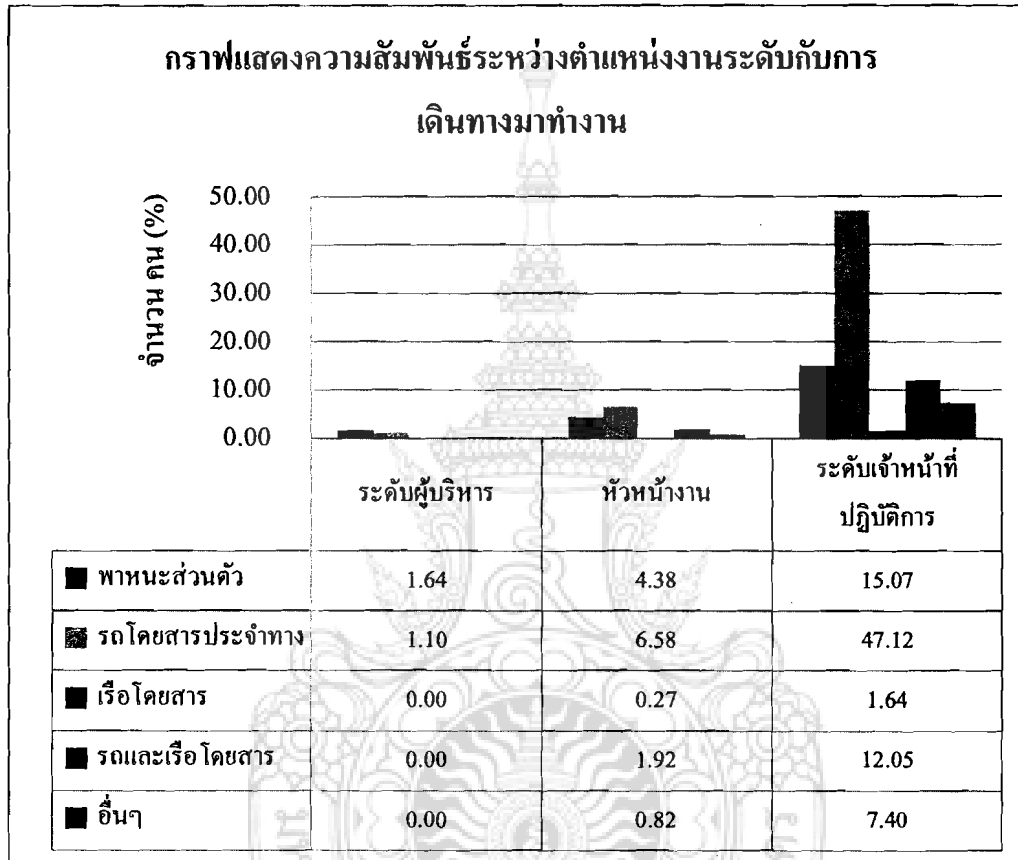


รูปที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับการเดินทางมาทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

การเดินทางมาทำงาน						
	พาหนะ ส่วนตัว	รถโดยสาร ประจำทาง	เรือ โดยสาร	รถและ เรือ โดยสาร	อื่นๆ	Total
ต่ำกว่า 10,000	7.49	34.58	1.73	7.49	4.03	55.33
10,001-20,000	6.05	11.53	0.00	5.48	4.90	27.95
20,001-30,000	4.32	5.19	0.29	1.73	0.29	11.82
30,001-40,000	2.02	1.73	0.29	0.00	0.00	4.03
40,001-50,000	0.29	0.58	0.00	0.00	0.00	0.86
Total	20.17	53.60	2.31	14.70	9.22	100.00

จากรูปที่ 4.23 จะเห็นได้ว่า บุคลากรจำนวน 53.6% เดินทางมาทำงานโดยรถโดยสารประจำทาง อีก 46.4% เป็นการเดินทางโดยพาหนะส่วนตัว รถ และเรือโดยสาร อื่น ๆ และ เรือโดยสาร เรียงลำดับจากจำนวนบุคลากรการเดินทางจากมากไปหาน้อยตามลำดับ

เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานระดับการเดินทางมาทำงานดังรูปที่ 4.24

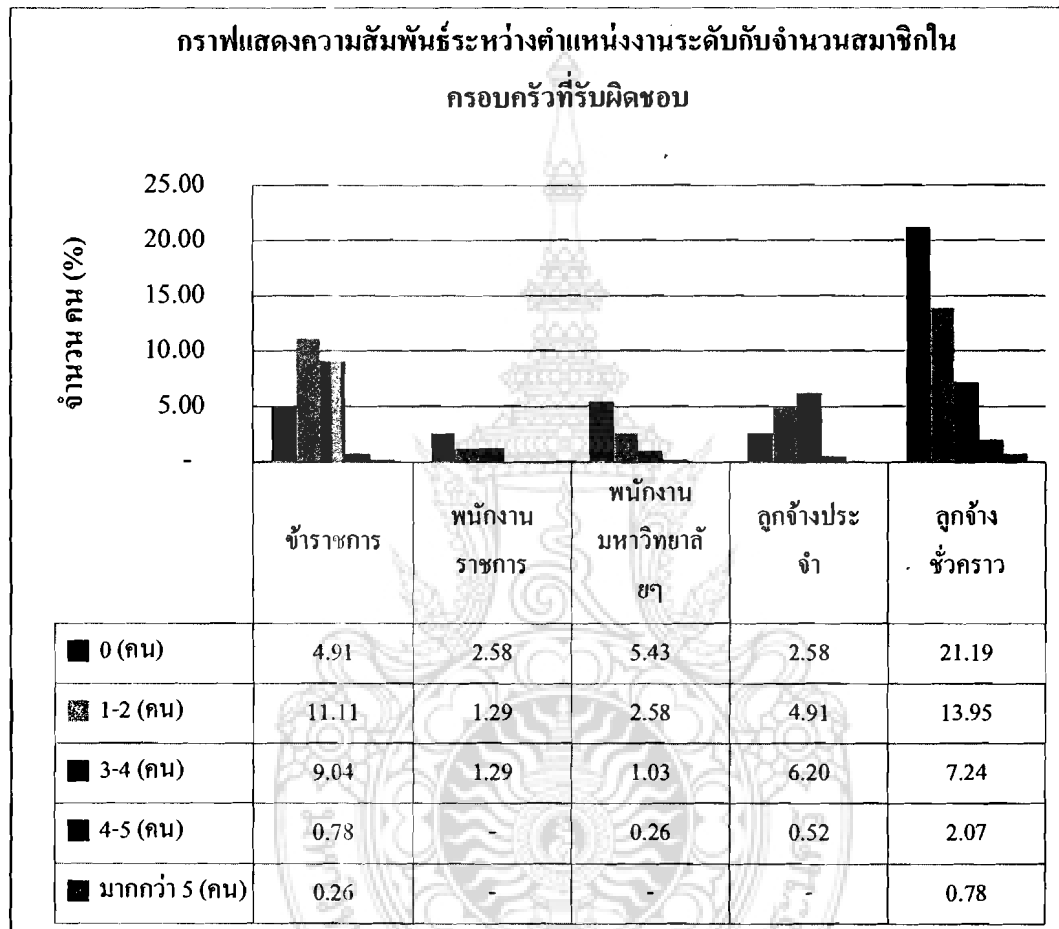


รูปที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบตำแหน่งงานกับการเดินทาง มาทำงานของบุคลากร

		การเดินทางมาทำงาน					Total
		พาหนะส่วนตัว	รถโดยสารประจำทาง	เรือโดยสาร	รถและเรือโดยสาร	อื่นๆ	
ตำแหน่งงานระดับ	ระดับผู้บริหาร	1.64	1.10	-	-	-	2.74
	หัวหน้างาน	4.38	6.58	0.27	1.92	0.82	13.97
	ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	15.07	47.12	1.64	12.05	7.40	83.29
Total		21.10	54.79	1.92	13.97	8.22	100.00

จากรูปที่ 4.24 จะเห็นว่าการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางของตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีมากที่สุดอยู่ที่ 47.12% รองลงมาคือ การเดินทางโดยพาหนะส่วนตัวจำนวน 15.06%

เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ประเภทต่าง ๆ กับ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบดังรูปที่ 4.25



รูปที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบตำแหน่งงานระดับต่าง ๆ กับจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ

ตำแหน่งงานประเภท	ระดับสมาชิกที่รับผิดชอบ					Total
	0 (คน)	1-2 (คน)	3-4 (คน)	4-5 (คน)	มากกว่า 5 (คน)	
ข้าราชการ	4.91	11.11	9.04	0.78	0.26	26.10
พนักงานราชการ	2.58	1.29	1.29	-	-	5.17
พนักงานมหาวิทยาลัยฯ	5.43	2.58	1.03	0.26	-	9.30
ลูกจ้างประจำ	2.58	4.91	6.20	0.52	-	14.21
ลูกจ้างชั่วคราว	21.19	13.95	7.24	2.07	0.78	45.22
Total	36.69	33.85	24.81	3.62	1.03	100.00

จะเห็นว่าลูกจ้างชั่วคราว ไม่มีสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบมากที่สุด 21.19% รองลงมาคือ 13.95% มีสมาชิกที่รับผิดชอบ 1-2 คน ในตำแหน่งงานประเภทข้าราชการ

เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผลตอบแทนเฉลี่ยและประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยแยกตามระดับการศึกษาดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงรายได้เฉลี่ยและประสิทธิภาพเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	เงินเดือนเฉลี่ย (บาท)	ประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ย (ปี)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10,625.00	10.65
อนุปริญญา/ปวส.	8,583.85	6.71
ปริญญาตรี	12,441.89	8.40
ปริญญาโท	21,440.29	14.21
ปริญญาเอก	20,013.33	12.33
อื่นๆ	13,017.74	17.80
Total	12,838.77	9.57

จำนวน ผลตอบแทนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างและประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยแยกตามระดับการศึกษาจะเห็นว่าผลตอบแทนของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างระดับ ปริญญาโท มีค่าสูงสุดที่ 21,440.29 บาท และน้อยที่สุดอยู่ที่ กลุ่มตัวอย่าง ระดับอนุปริญญา / ปวส อยู่ที่ 8,583.35 บาท และประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างระดับอื่น ๆ อยู่ที่ 17.80 ปี และประสิทธิภาพการทำงานน้อยที่สุดอยู่ที่ 6.71 ปี

เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผลตอบแทนและประสิทธิภาพการทำงานแยกตามตำแหน่งงานประเภท ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ผลตอบแทนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างและประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยแยกตามตำแหน่งงานประเภทต่าง ๆ

เงินเดือน ประสิทธิภาพการทำงาน * ตำแหน่งงานประเภท			
ตำแหน่งงานประเภท		เงินเดือนเฉลี่ย (บาท)	ประสิทธิภาพการ ทำงาน (ปี)
ข้าราชการ	Mean	22,466.67	18.42
พนักงานราชการ	Mean	12,117.18	6.95
พนักงานมหาวิทยาลัยฯ	Mean	10,377.97	5.35
ลูกจ้างประจำ	Mean	12,830.08	15.15
ลูกจ้างชั่วคราว	Mean	7,400.23	3.64
Total	Mean	12,784.40	9.52

จากตารางที่ 20 รายได้เฉลี่ยของข้าราชการ มีค่าสูงสุดคือ 22,466.67 บาท และรายได้เฉลี่ยของลูกจ้างชั่วคราวมีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 7,400.23 บาท และเงินเดือนกับประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยของข้าราชการมีค่าสูงสุดคือ 18.42 ปี และประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยของลูกจ้างชั่วคราวมีค่าต่ำสุดคือ 3.64 ปี

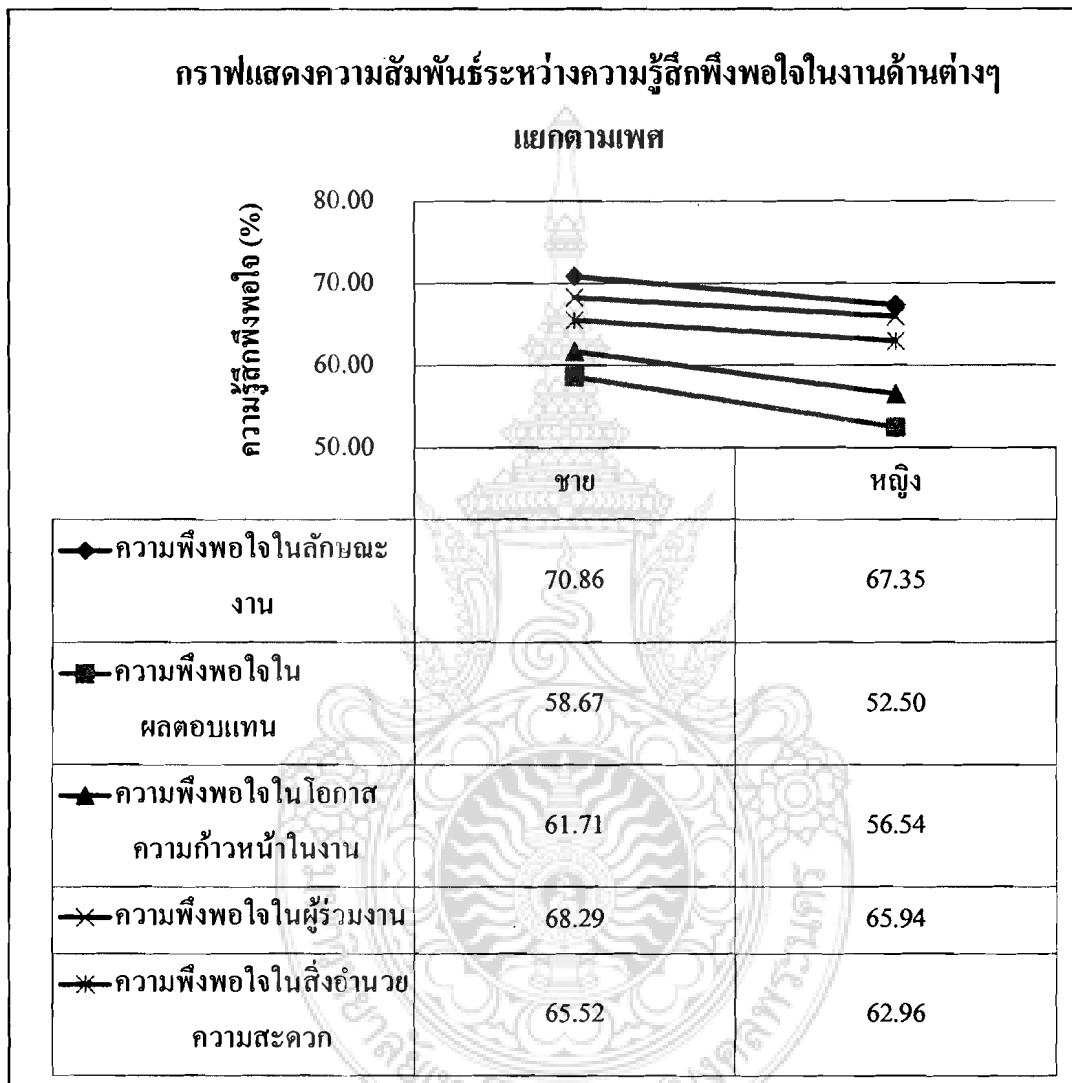
ตารางที่ 21 ผลตอบแทนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างและประสิทธิภาพการทำงานเฉลี่ยแยกตามตำแหน่งงานระดับต่างๆ

เงินเดือน ประสิทธิภาพการทำงาน * ตำแหน่งงานระดับ			
ตำแหน่งงานระดับ		เงินเดือน เฉลี่ย (บาท)	ประสิทธิภาพการ ทำงาน (ปี)
ระดับผู้บริหาร	Mean	32,528.8	23.5
หัวหน้างาน	Mean	21,733.8	15.9
ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	Mean	10,805.4	8.0
Total	Mean	12,839.2	9.5

จากตารางที่ 21 รายได้เฉลี่ยระดับผู้บริหาร มีค่าสูงสุดคือ 32,528.8 บาท และรายได้เฉลี่ยของหัวหน้างานอยู่ที่ 21,733.8 บาท และระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอยู่ที่ 10,805.4 บาท

4.5.2 เปรียบเทียบปัจจัยบุคคลในด้านต่างๆกับความพึงพอใจ

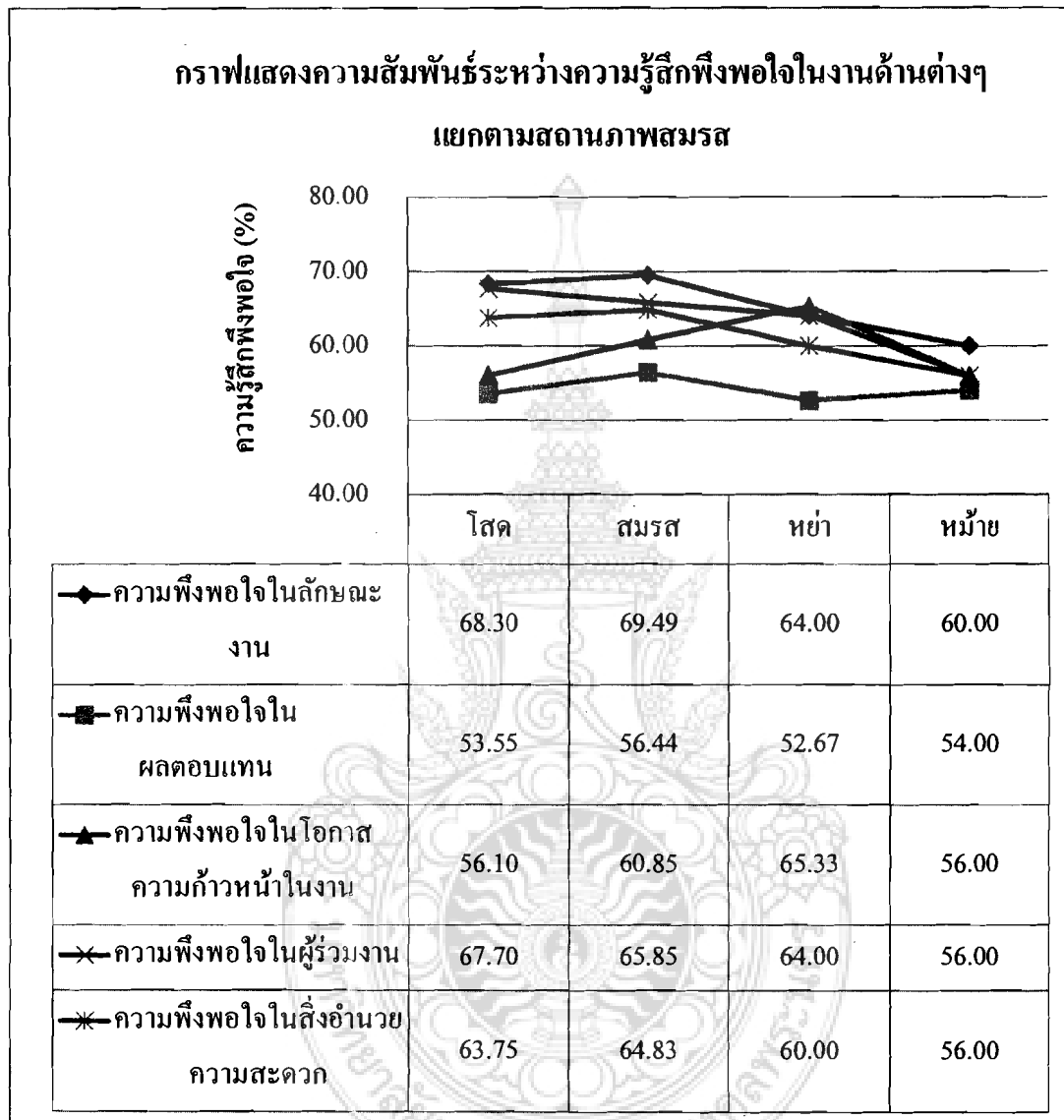
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ดังรูปที่ 4.26



รูปที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.26 จะเห็นว่าเพศชายมีความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆสูงกว่าเพศหญิงในทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในลักษณะงานสูงสุดและมีความพึงพอใจในผลตอบแทนน้อยสุดดังรูป

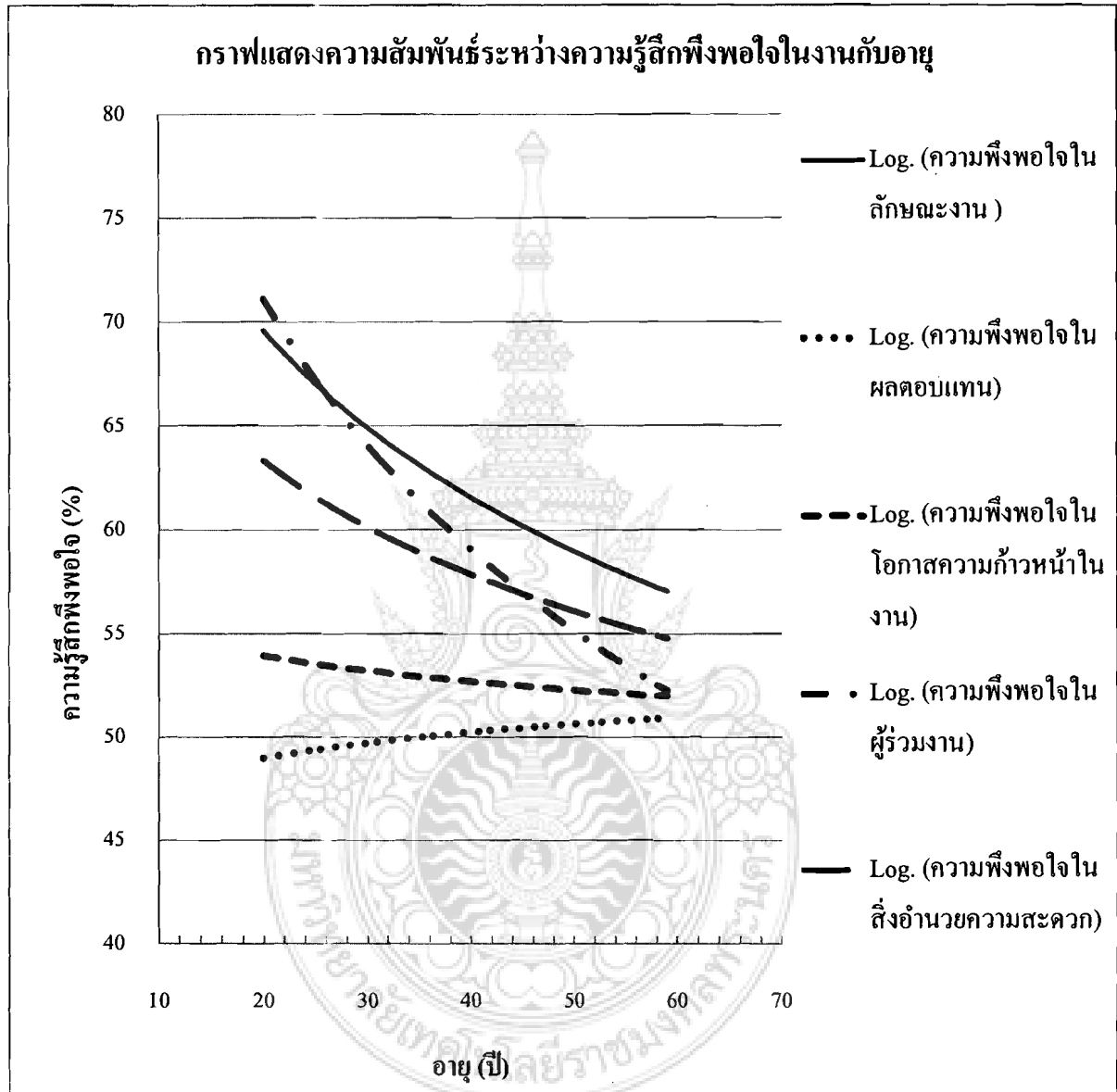
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส กับความรู้สึกพึงพอใจในงาน
ด้านต่างๆ ดังรูปที่ 4.27



รูปที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส กับความรู้สึกพึงพอใจในงาน
ด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.27 จะเห็นว่าความรู้สึกพึงพอใจในงานของบุคลากรโสด มีความพึงพอใจในลักษณะงานด้านต่างๆกระจายกันออกไปคือมีช่วงห่างของความพึงพอใจในแต่ละด้านสูง ต่างกับบุคลากรที่เป็นหม้ายมีความพึงพอใจในด้านต่างๆใกล้เคียงกันดังรูป

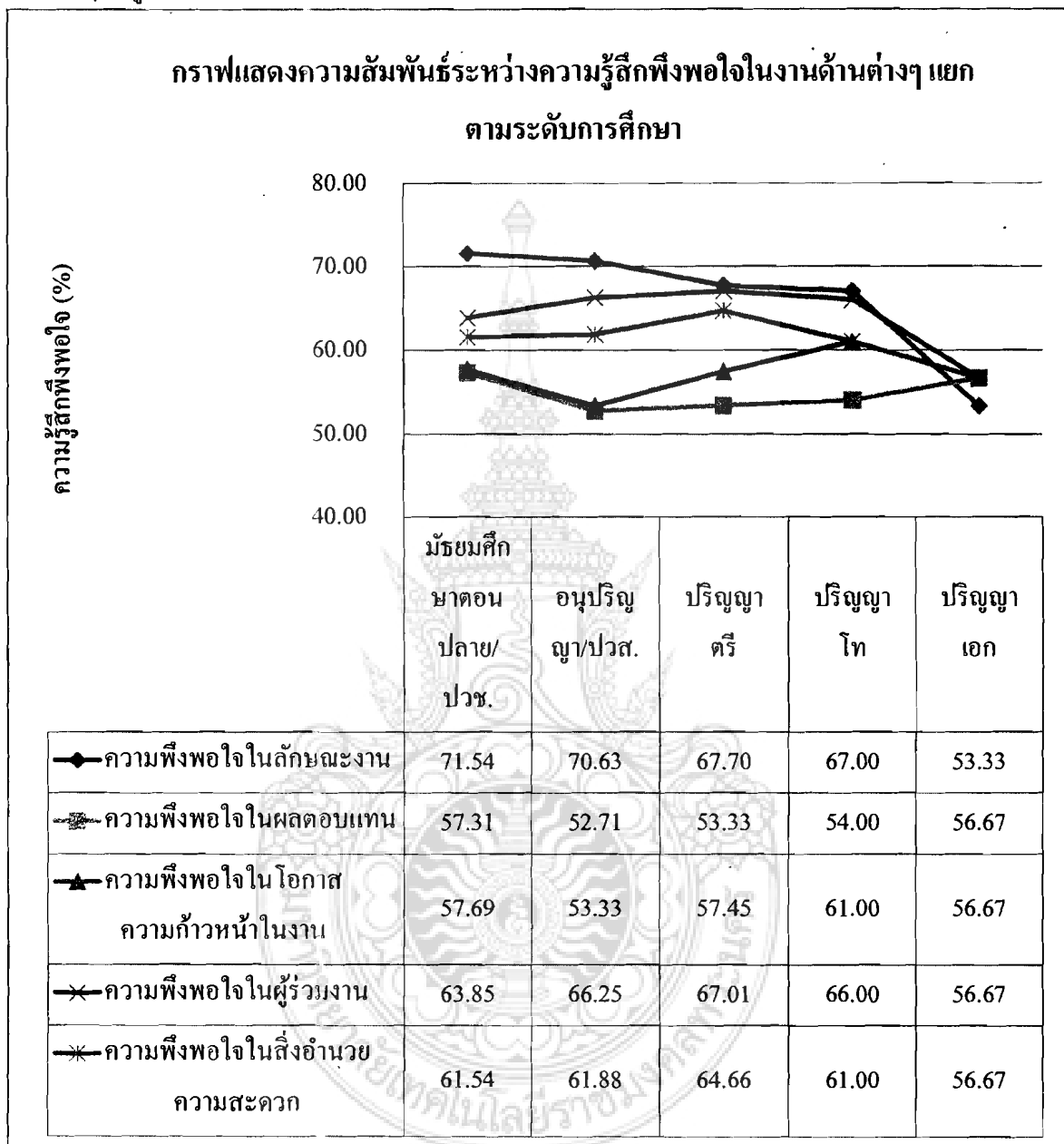
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ดัง
รูปที่ 4.28



รูปที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กับความรู้สึกพึงพอใจในงาน
ด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.28 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยมีความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงาน
และลักษณะงานสูงและมีความพึงพอใจในผลตอบแทนน้อย เมื่อเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากจะมี
ความความพึงพอใจลดลงทุกด้านยกเว้นด้านผลตอบแทนมีความพึงพอใจสูงขึ้นตามอายุดังรูป

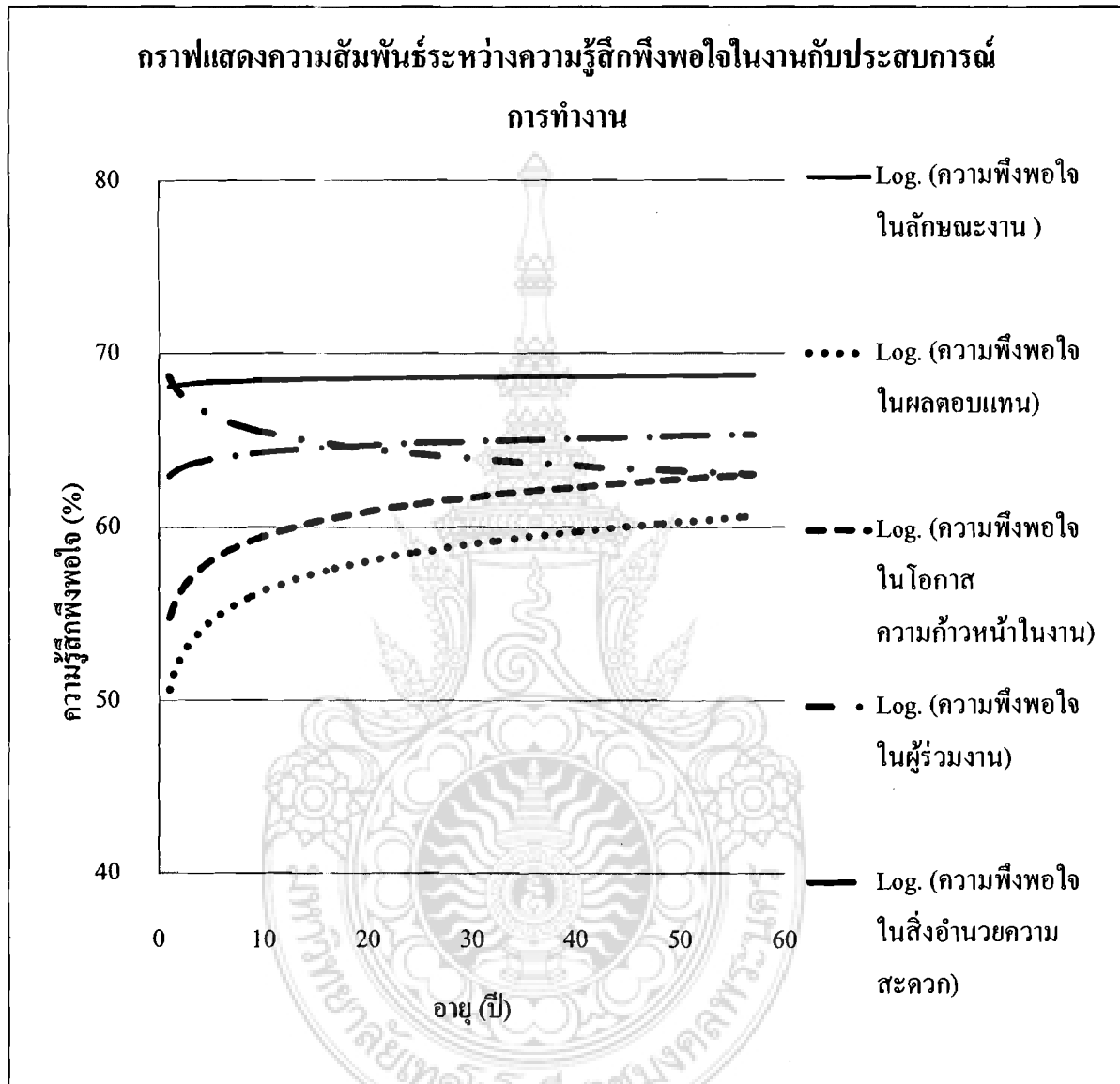
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับความรู้สึกพึงพอใจในงาน
ด้านต่างๆ ดังรูปที่ 4.29



รูปที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับความรู้สึกพึงพอใจในงาน
ด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.29 จะเห็นว่าระดับการศึกษาที่สูงมีความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ใกล้เคียง
กัน และความพึงพอใจจะกระจายเพิ่มมากขึ้นตามระดับการศึกษาที่ลดลงดังรูป

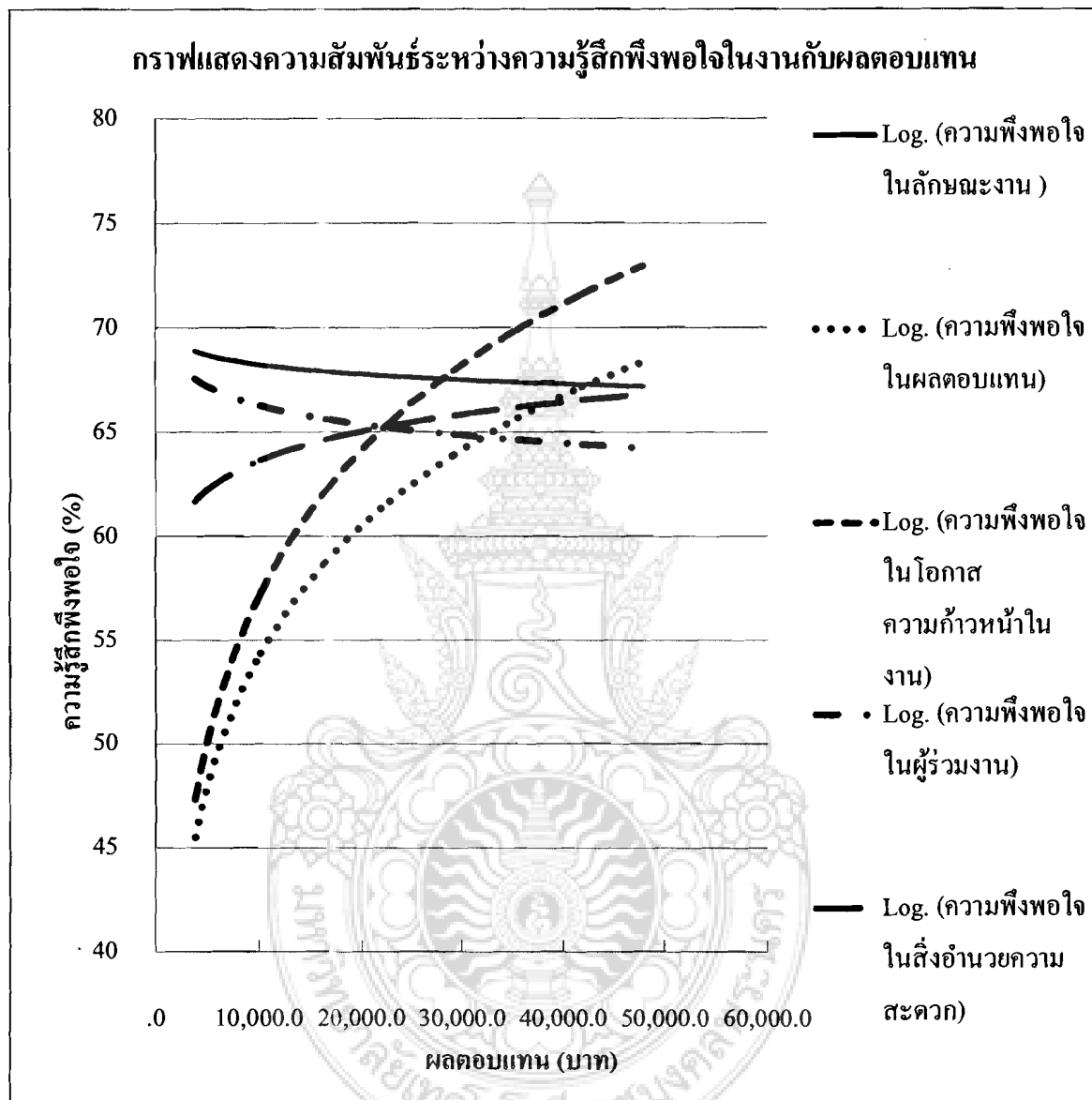
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานกับความรู้สึกพึงพอใจ
ในงานด้านต่างๆ ดังรูปที่ 4.30



รูปที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน กับความรู้สึกพึงพอใจ
ในงานด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.30 จะเห็นว่าประสบการณ์การทำงานมากขึ้นระดับความรู้สึกพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น
ตามไปด้วยยกเว้นความพึงพอใจด้านผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจลดลงดังรูป

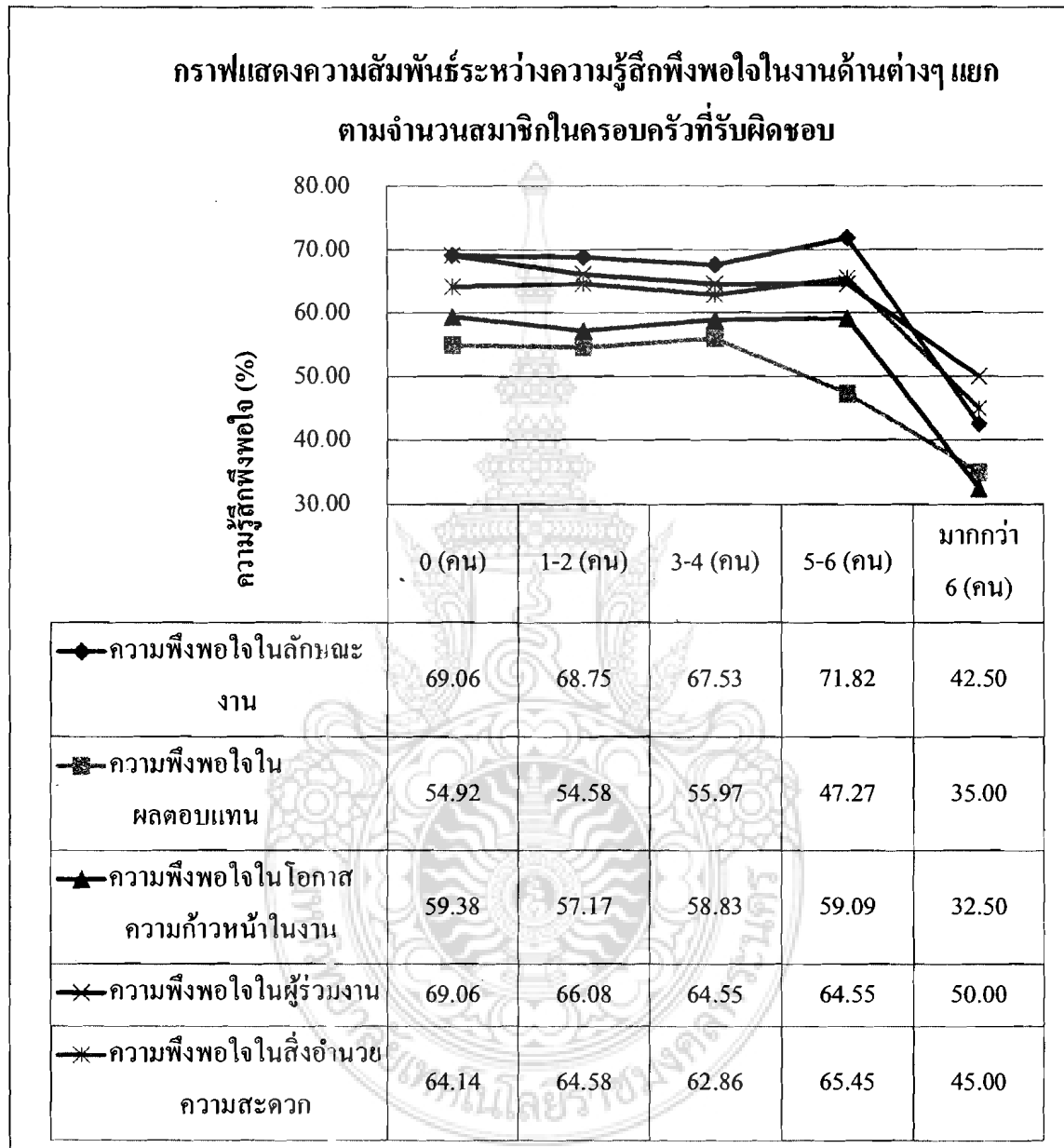
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านผลตอบแทนกับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้าน
ต่างๆ ดังรูปที่ 4.31



รูปที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านผลตอบแทน กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้าน
ต่างๆ

จากรูปที่ 4.31 จะเห็นว่าผลตอบแทนมากขึ้นระดับความรู้สึกพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย
ยกเว้นความพึงพอใจด้านผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจลดลงดังรูป

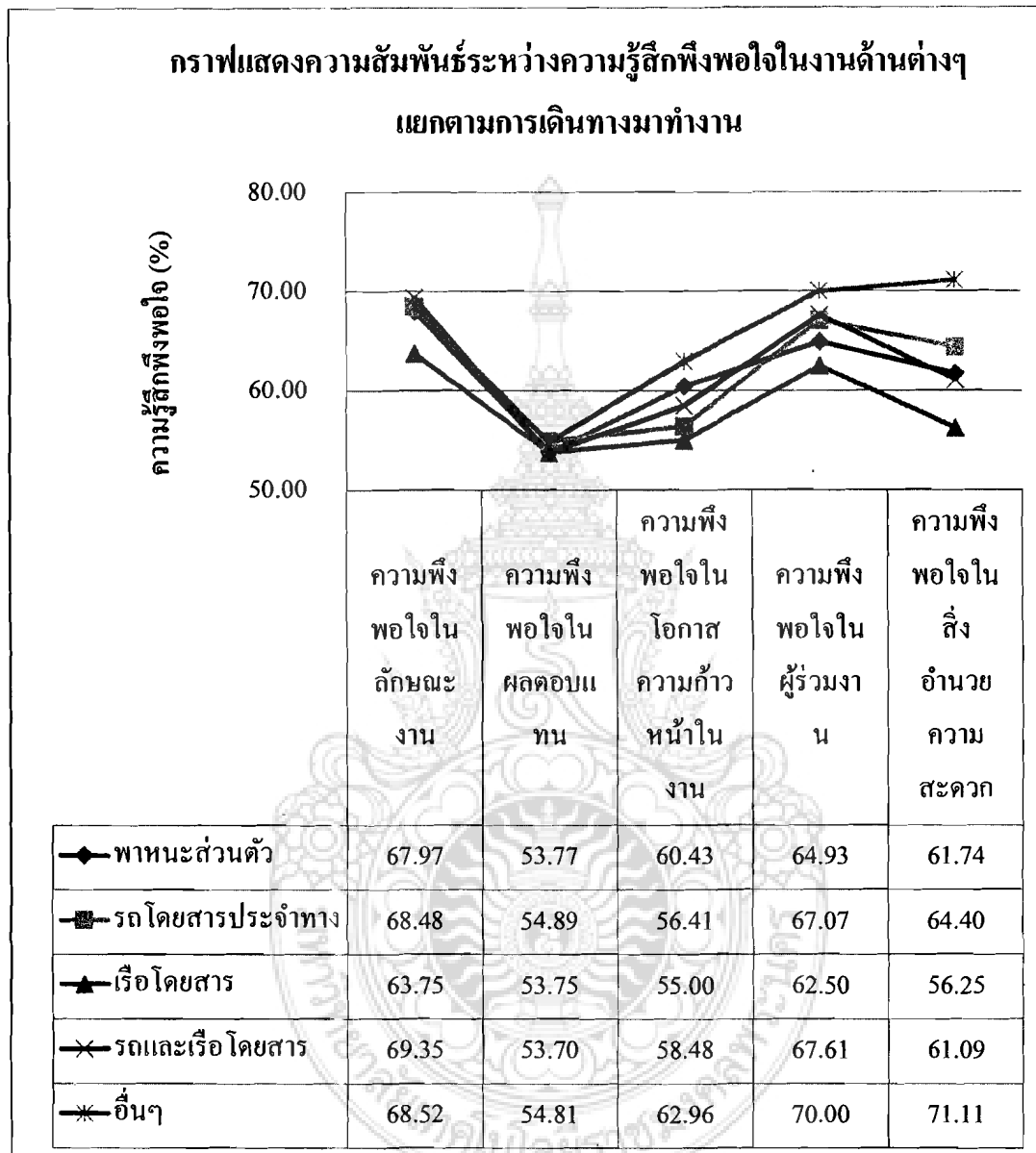
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบกับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ดังรูปที่ 4.32



รูปที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ กับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.32 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบมีระดับความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดและจะลดลงตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เพิ่มมากขึ้นดังรูป

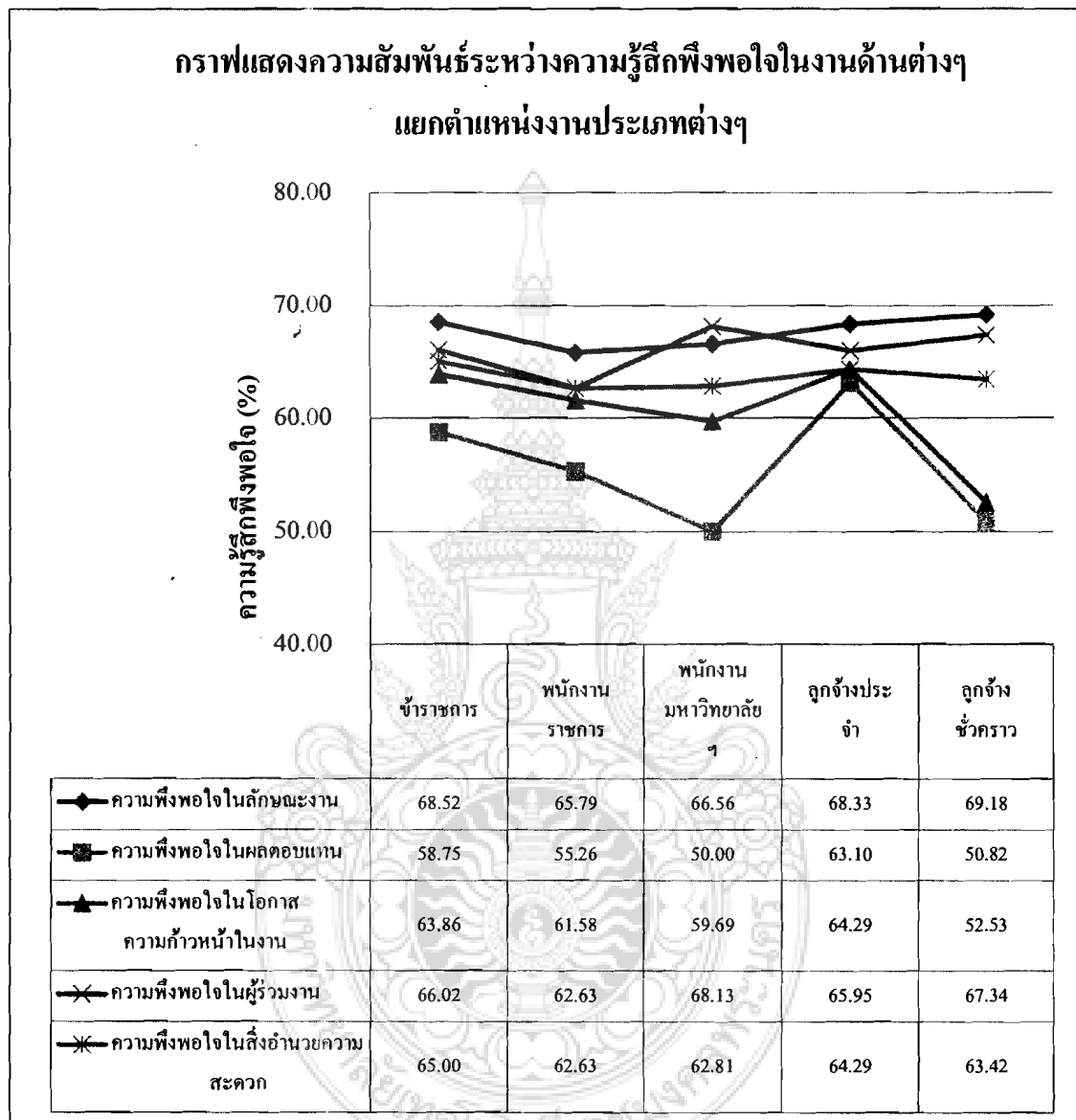
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการเดินทางมาทำงานกับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ดังรูปที่ 4.33



รูปที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านการเดินทางมาทำงานกับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.33 จะเห็นว่าระดับความรู้สึกพึงพอใจในแต่ละด้านใกล้เคียงกันยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีการเดินทางมาทำงานมีความพึงพอใจกระจายออกไปตามลำดับดังรูป

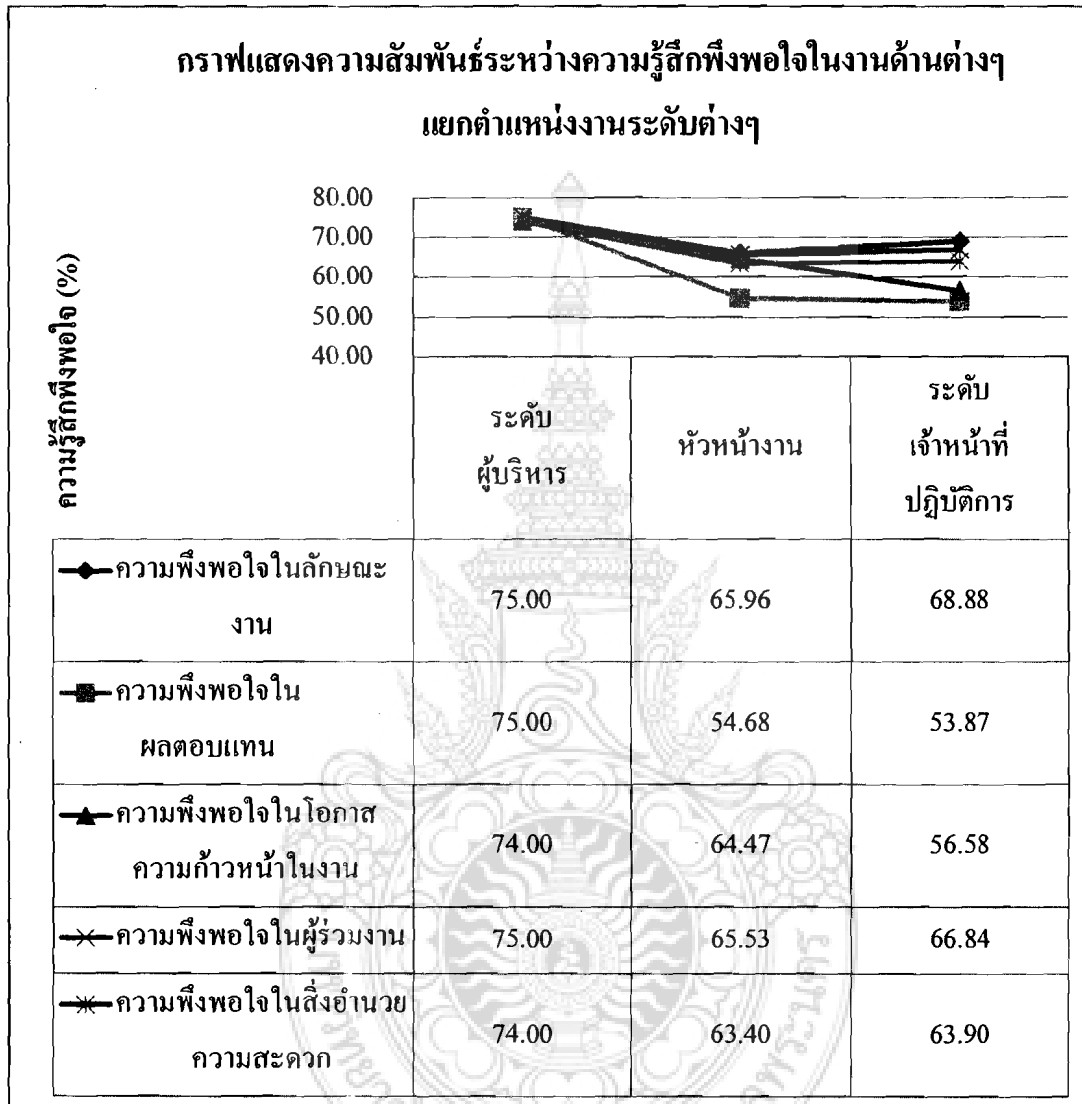
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานประเภทต่างๆกับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ดังรูปที่ 4.34



รูปที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานประเภทต่างๆกับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.34 จะเห็นว่าพนักงานทุกระดับมีความรู้สึกพึงพอใจในด้านลักษณะงานสูงสุดและมีความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทนน้อยสุดดังรูป

เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานระดับกับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ดังรูปที่ 4.35

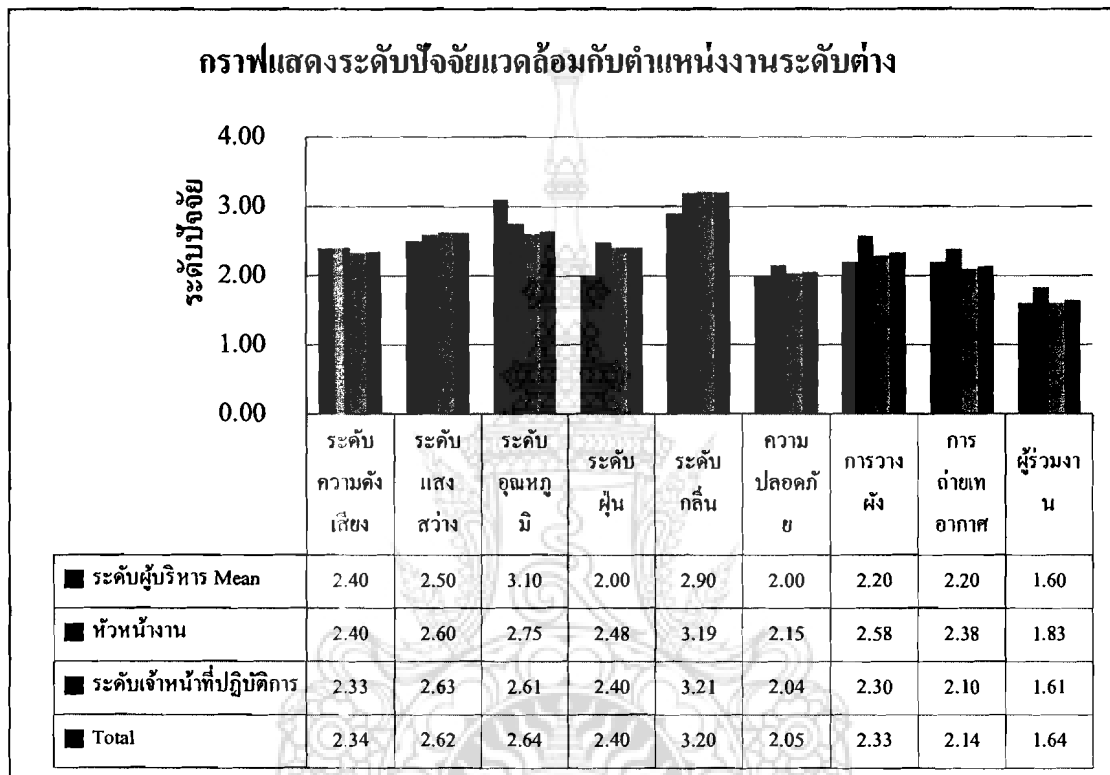


รูปที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานระดับกับความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.35 จะเห็นว่าระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจในงานด้านต่างๆสูงสุดและใกล้เคียงกันทุกด้านระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจลดลงตามลำดับดังรูป

4.5.3 เปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมกับปัจจัยบุคคลในด้านต่างๆ

เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมด้านต่างๆกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานระดับต่างๆ ดังรูปที่ 4.36

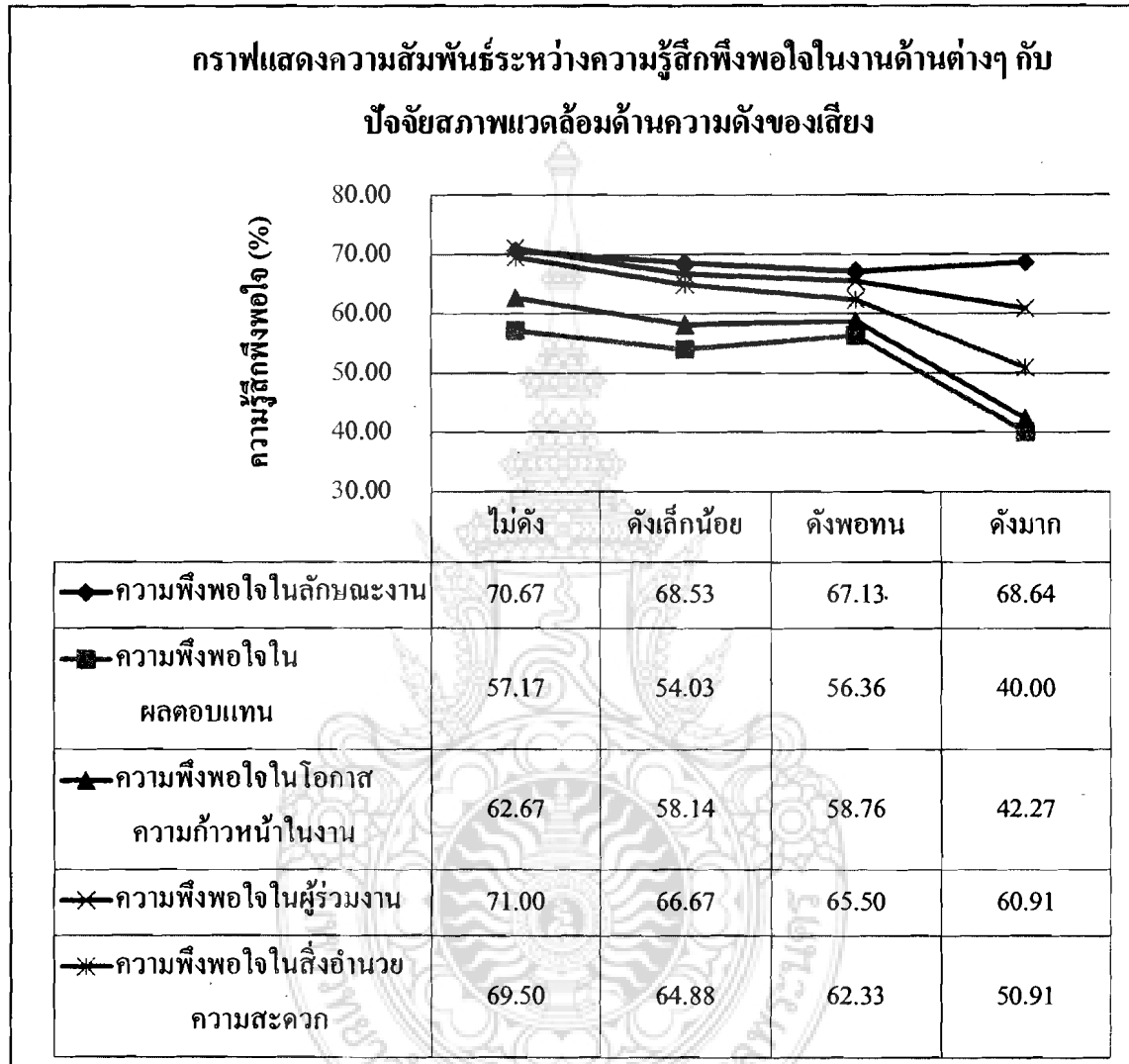


รูปที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านต่างๆกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานระดับต่างๆ

จากรูปที่ 4.36 จะเห็นว่าบุคลากรในแต่ละระดับมีระดับปัจจัยแวดล้อมต่างกันดังรูป เนื่องจากลักษณะการทำงานแตกต่างกันดังนั้นได้ระดับปัจจัยแวดล้อมดังรูป

4.5.4 เปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมกับความพึงพอใจ

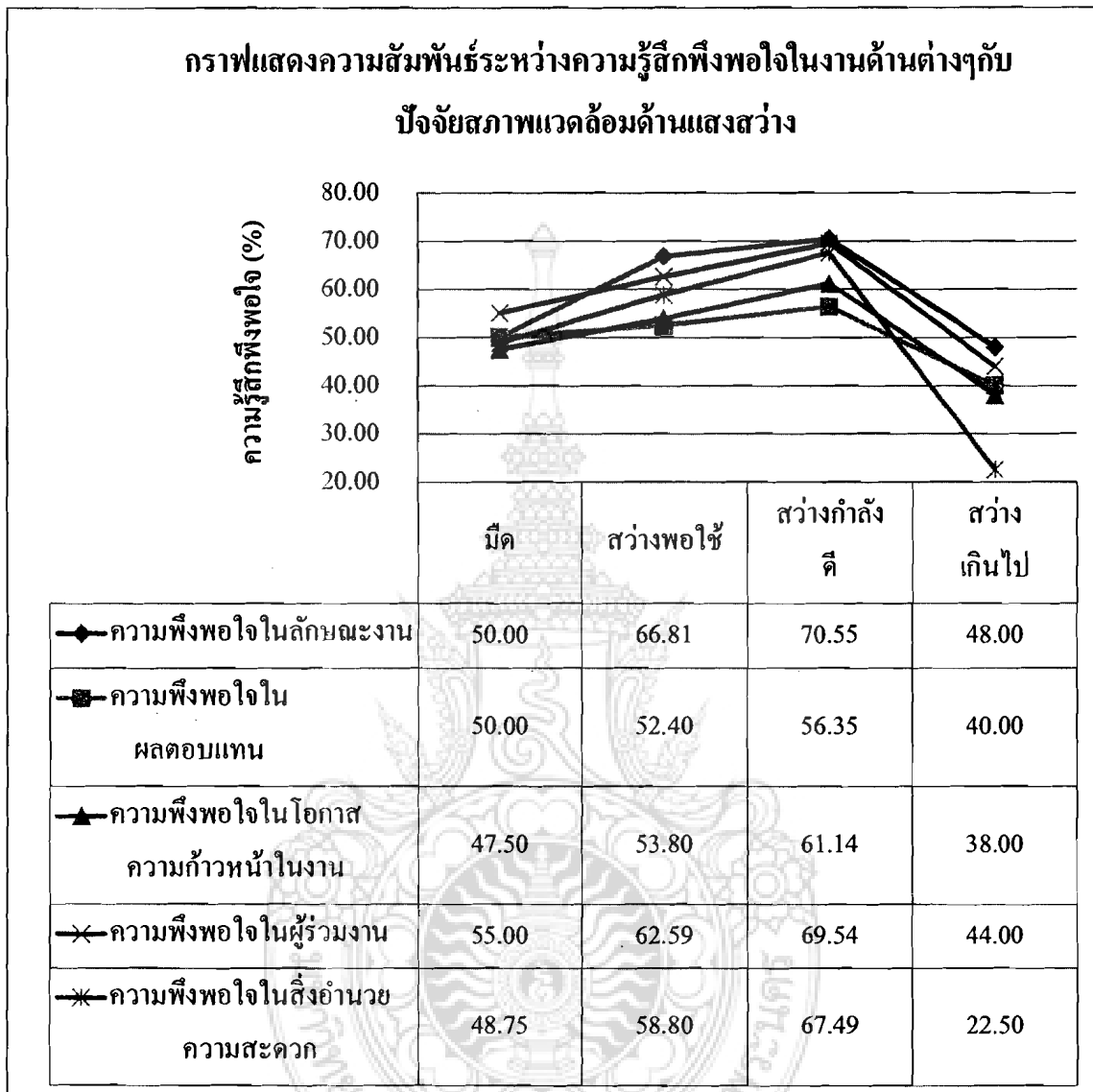
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมด้านความดังของเสียงกับความพึงพอใจดังรูปที่ 4.37



รูปที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านดังของเสียงกับความพึงพอใจด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.37 จะเห็นว่าระดับความดังของเสียงมีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้านคือเสียงดังจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงดังรูป

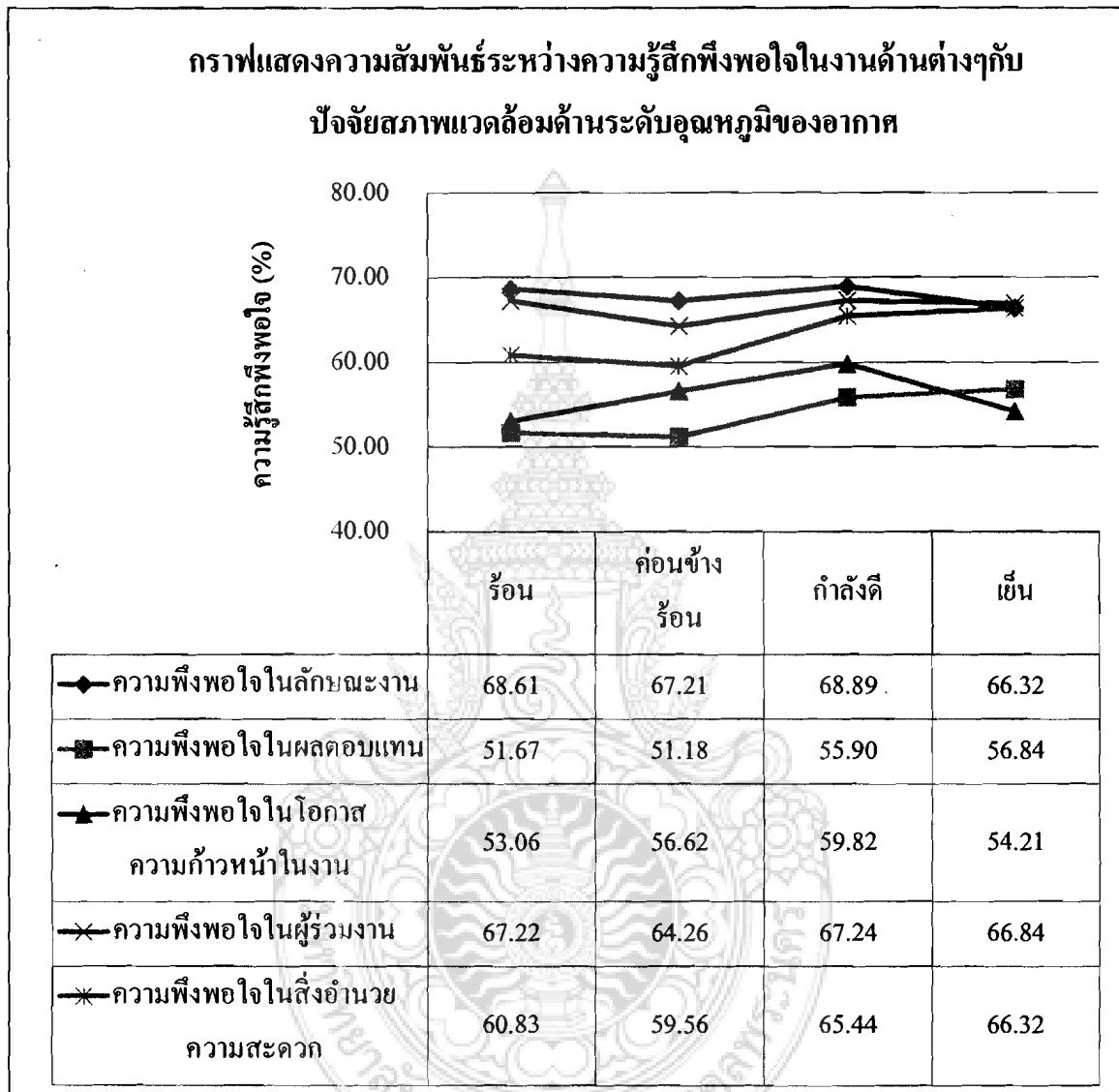
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมด้านแสงสว่างกับ ความพึงพอใจดังรูปที่ 4.38



รูปที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านแสงสว่างกับ ความพึงพอใจด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.38 จะเห็นว่าระดับของแสงสว่างมีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้านคือแสงสว่างระดับพอใช้กับระดับแสงสว่างกำลังดีส่งผลต่อความพึงพอใจที่สูงขึ้นดังรูป

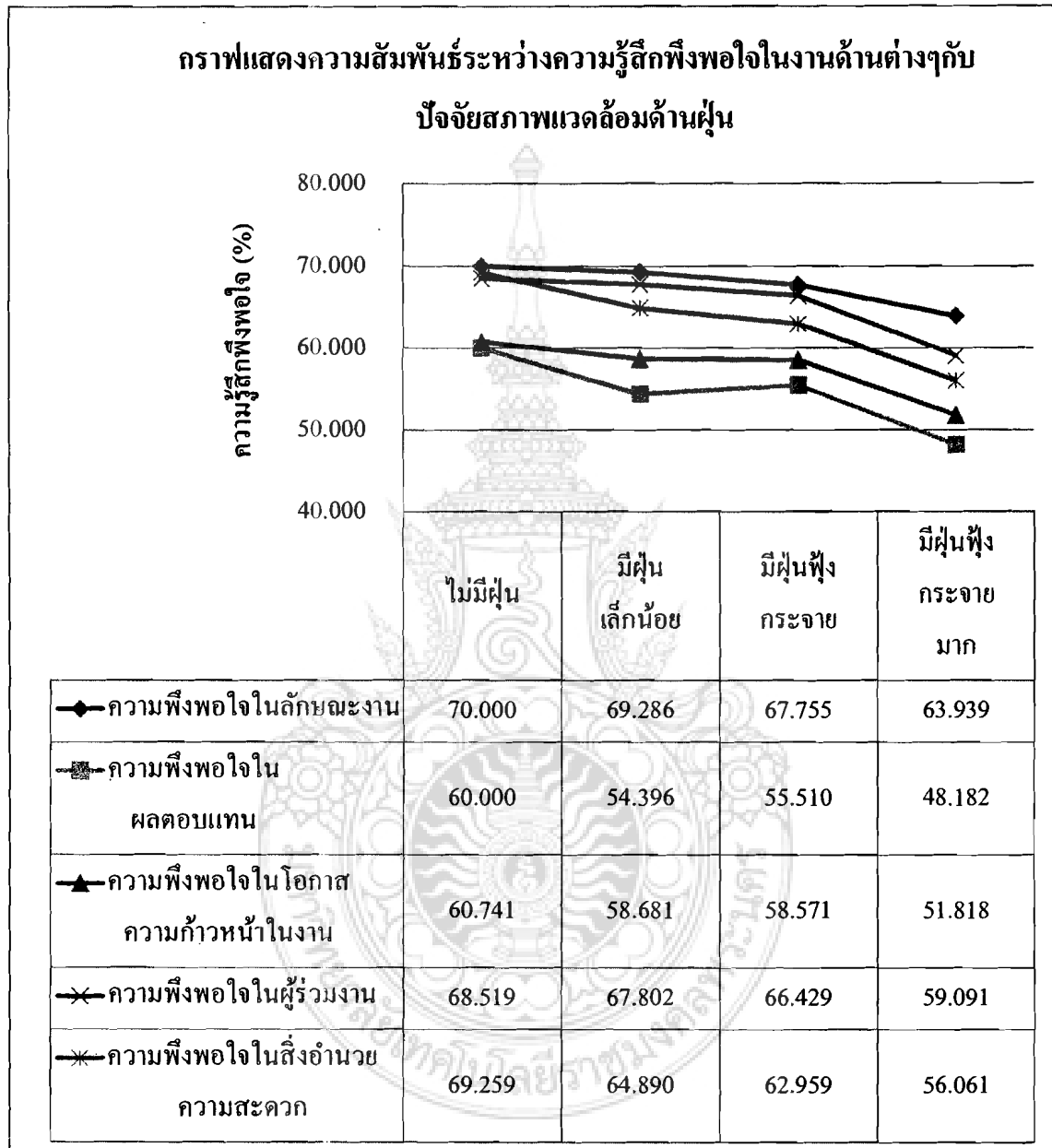
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมด้านระดับอุณหภูมิของอากาศกับ ความพึงพอใจดังรูป
ที่ 4.39



รูปที่ 4.39 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านระดับอุณหภูมิของอากาศกับ ความพึงพอใจด้าน
ต่างๆ

จากรูปที่ 4.39 จะเห็นว่าระดับระดับอุณหภูมิของอากาศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในลักษณะงานและผู้ร่วมงานมากนักแต่จะส่งผลต่อสิ่งอำนวยความสะดวกคืออุณหภูมิของอากาศกำลังดีมีความพึงพอใจสูงขึ้นทุกด้านดังรูป

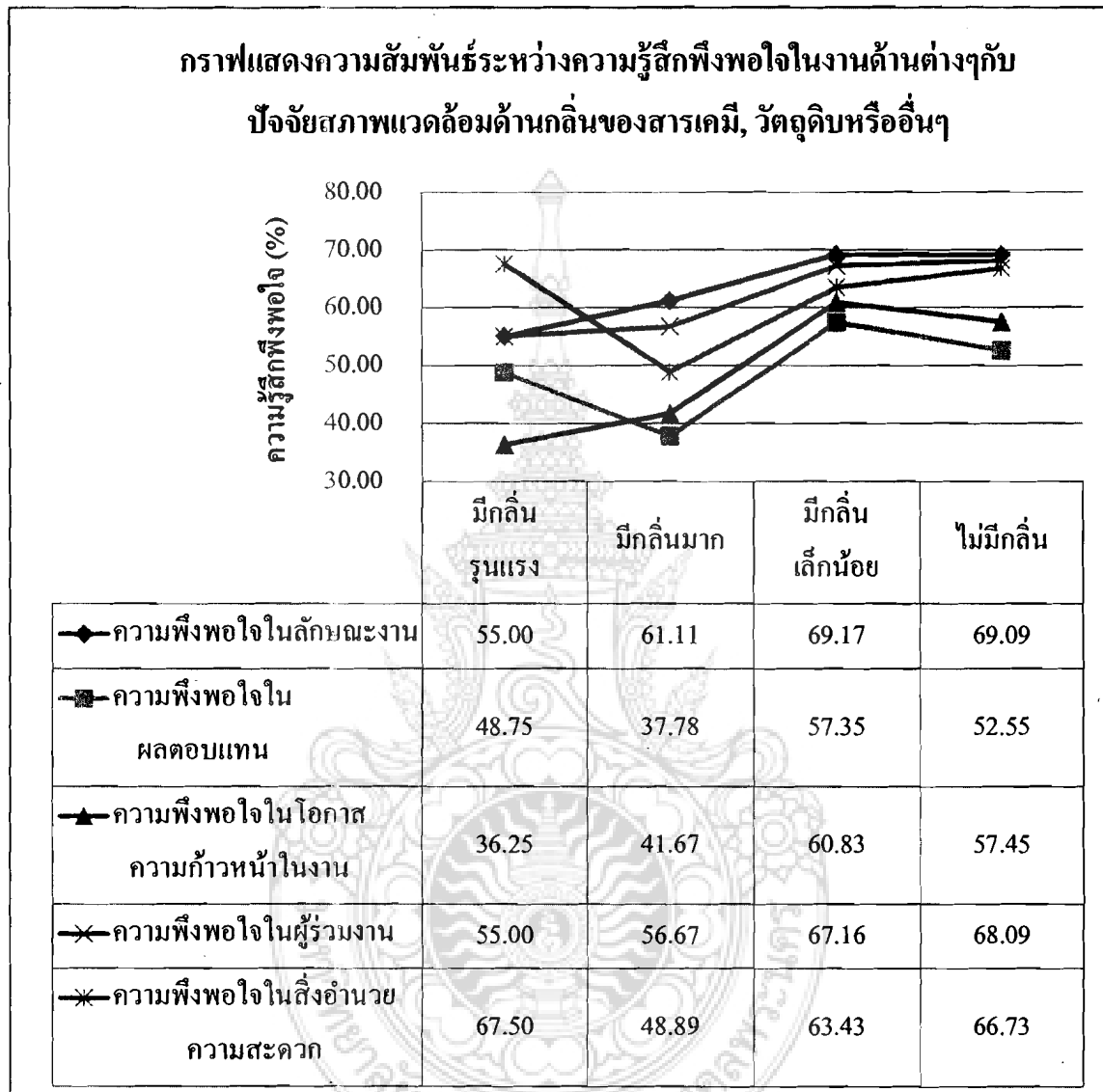
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมด้านฝุ่นกับ ความพึงพอใจดังรูปที่ 4.40



รูปที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านฝุ่นกับ ความพึงพอใจด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.40 จะเห็นว่าปริมาณฝุ่นส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้านคือฝุ่นมากทำให้ความพึงพอใจลดลงดังรูป

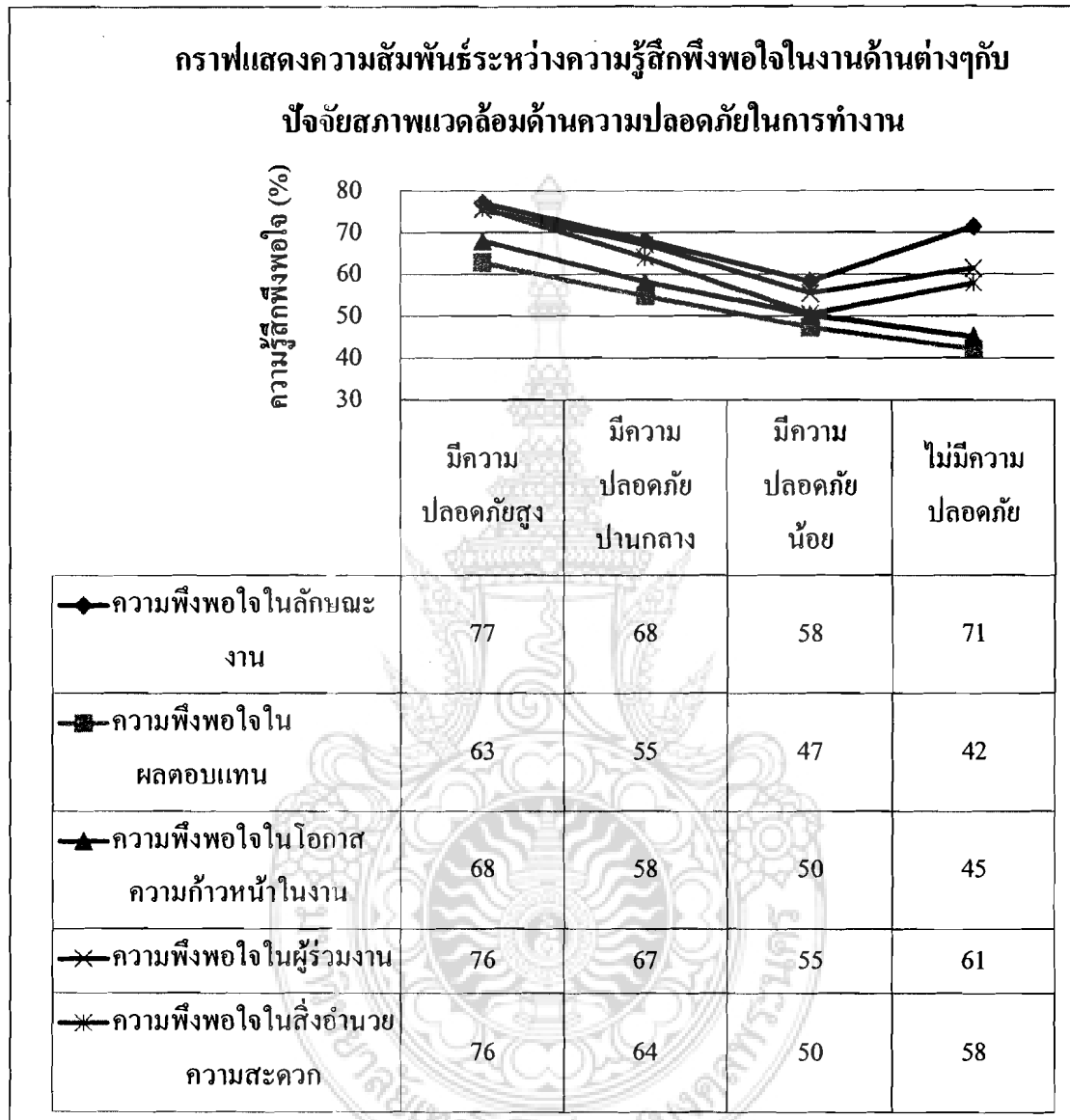
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมด้านกลิ่นของสารเคมี, วัตถุพิษหรืออื่นๆกับความพึงพอใจดังรูปที่ 4.41



รูปที่ 4.41 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านกลิ่นของสารเคมี, วัตถุพิษหรืออื่นๆกับความพึงพอใจด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.41 จะเห็นว่ากลิ่นของสารเคมี, วัตถุพิษหรืออื่นๆทำให้ความพึงพอใจลดลงดังรูป

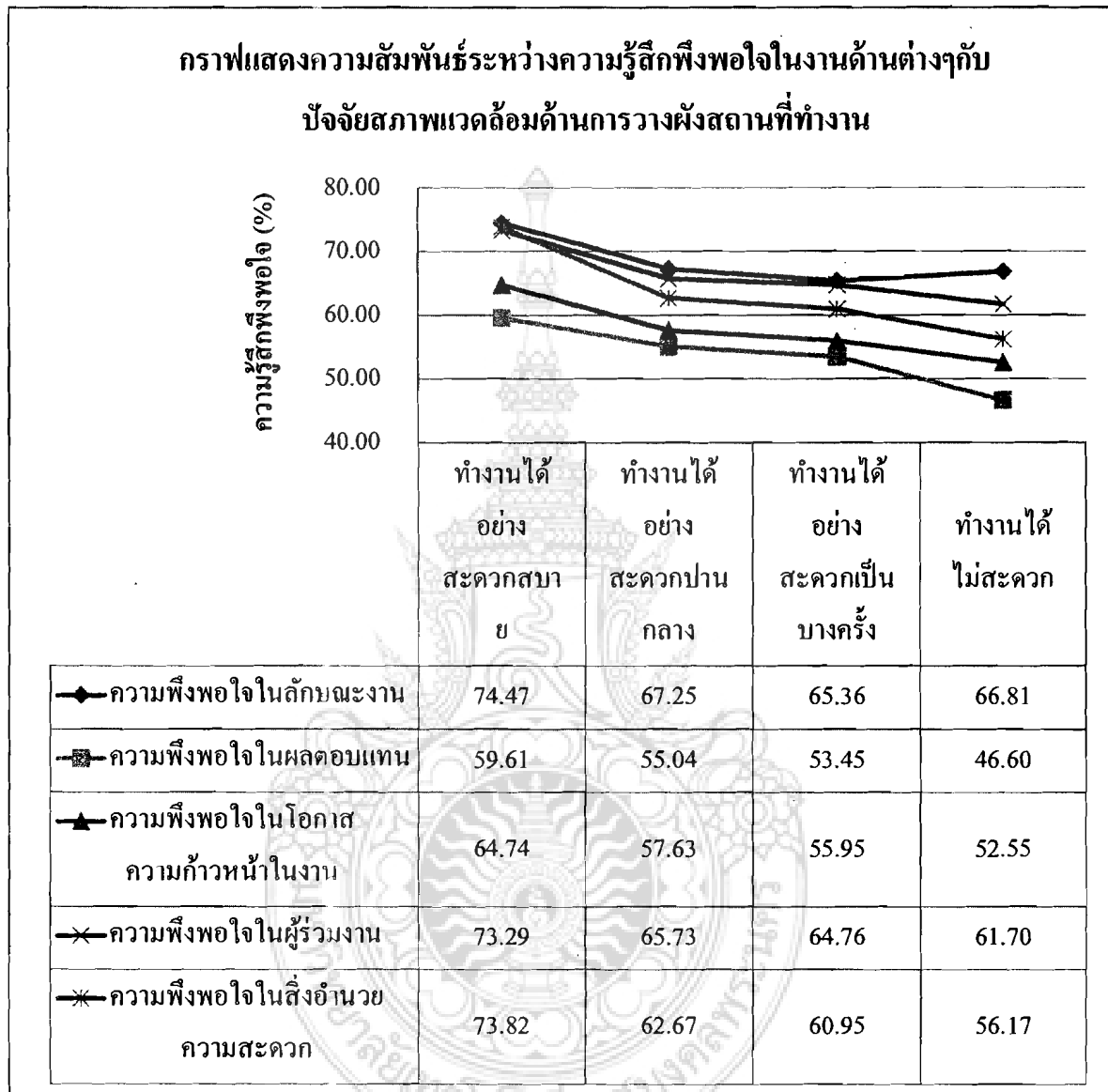
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมด้านความปลอดภัยในการทำงานกับ ความพึงพอใจดัง
รูปที่ 4.42



รูปที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านความปลอดภัยในการทำงานกับ ความพึงพอใจ
ด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.42 จะเห็นว่าความปลอดภัยในการทำงานทำให้ความพึงพอใจลดลงตามความ
ปลอดภัยที่น้อยลงดังรูป

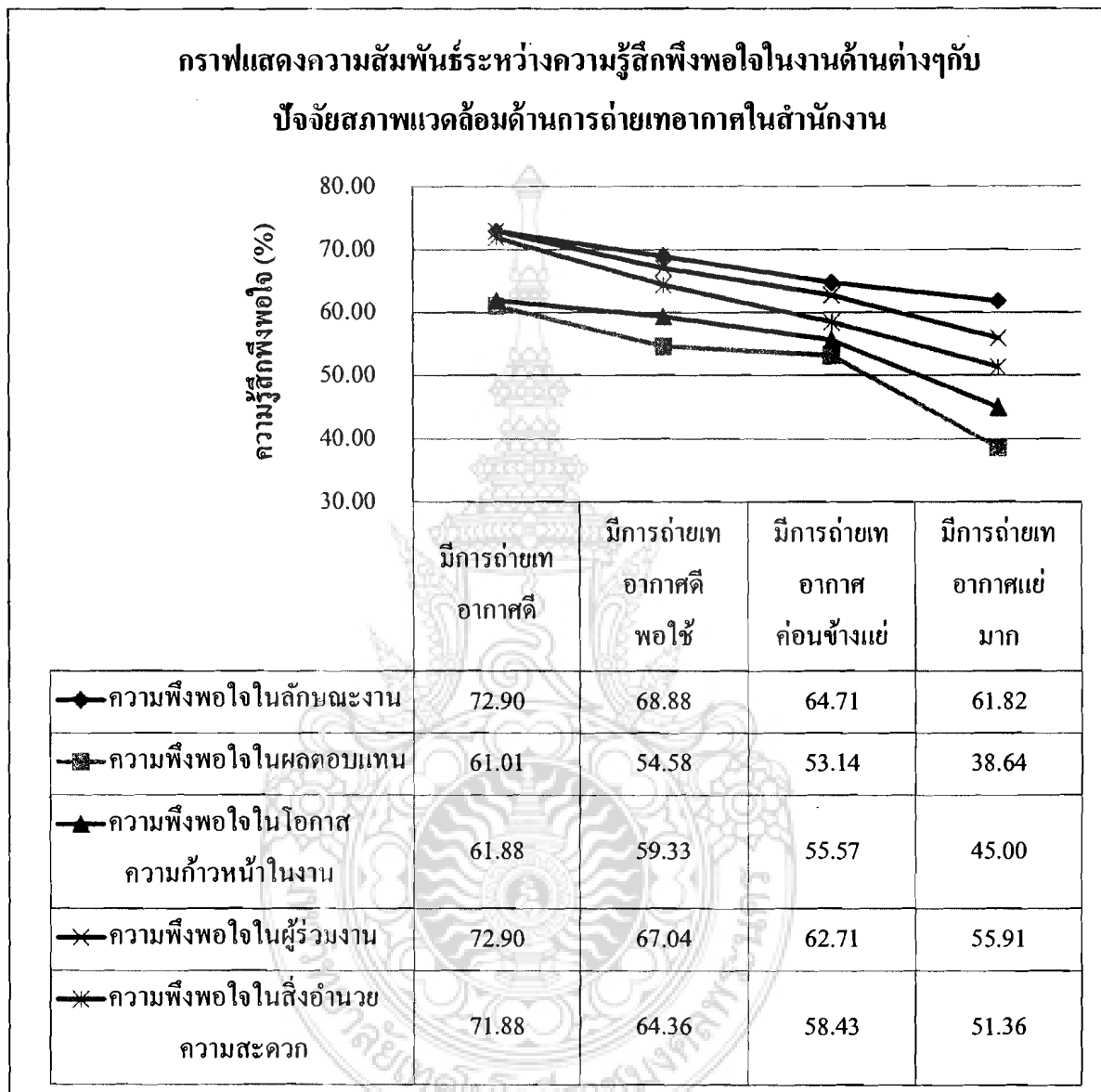
เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมด้านการวางผังสถานที่ทำงานกับ ความพึงพอใจดังรูป
ที่ 4.43



รูปที่ 4.43 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านการวางผังสถานที่ทำงานกับ ความพึงพอใจด้าน
ต่างๆ

จากรูปที่ 4.43 จะเห็นการวางผังสถานที่ทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้านคือหากวาง
ผังให้ทำงานได้สะดวกสบายความพึงพอใจก็จะสูงตามไปด้วยดังรูป

เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมด้านการถ่ายเทอากาศในสำนักงานกับ ความพึงพอใจ
 ดังรูปที่ 4.44

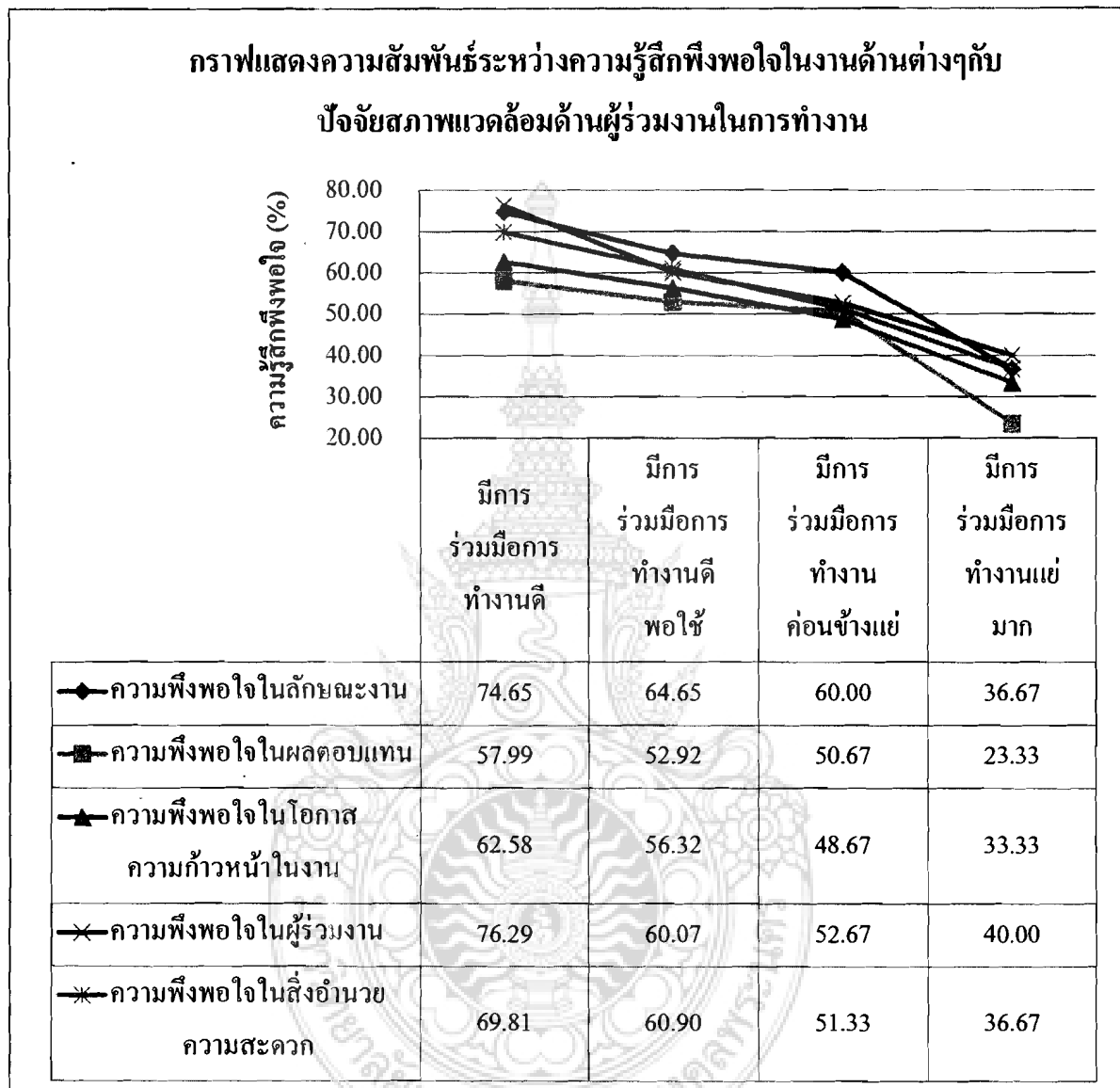


รูปที่ 4.44 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านการถ่ายเทอากาศในสำนักงานกับ ความพึงพอใจ
 ด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.44 จะเห็นการถ่ายเทอากาศในสำนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้านคือหาก
 มีการถ่ายเทอากาศในสำนักงานได้ดีความพึงพอใจก็จะสูงตามไปด้วยดังรูป

เปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมด้านผู้ร่วมงานในการทำงานกับ ความพึงพอใจดังรูปที่

4.45



รูปที่ 4.45 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมด้านผู้ร่วมงานในการทำงานกับ ความพึงพอใจด้านต่างๆ

จากรูปที่ 4.45 จะเห็นว่าการร่วมมือของผู้ร่วมงานในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้านคือหากมีการร่วมมือของผู้ร่วมงานได้ดีความพึงพอใจก็จะสูงตามไปด้วยดังรูป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุนคือ ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย ข้าราชการสายสนับสนุน พนักงานราชการสายสนับสนุน พนักงานในมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว รวม 635 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยปฏิบัติงานตามหน่วยงานจำนวน 390 ตัวอย่าง มาวิเคราะห์ปัจจัยและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีข้อสรุปการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 จากการศึกษ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่ากลุ่มตัวอย่าง

5.1.1.1 จำแนกตามเพศ

เพศชาย	ร้อยละ	31.3
เพศหญิง	ร้อยละ	68.3
และไม่ระบุเพศ	ร้อยละ	0.3

5.1.1.2 จำแนกตามสถานภาพสมรส

โสด	ร้อยละ	56.4
สมรส	ร้อยละ	36.7
หย่า	ร้อยละ	4.4
หม้าย	ร้อยละ	1.5
ไม่ระบุ	ร้อยละ	1

5.1.1.3 จำแนกตามอายุ

อายุช่วง	20 – 30 ปี	ร้อยละ	36.4
อายุช่วง	31 - 40 ปี	ร้อยละ	19.7
อายุช่วง	41 – 50 ปี	ร้อยละ	18.5
อายุช่วง	51 – 60 ปี	ร้อยละ	14.1
และไม่ระบุอายุ		ร้อยละ	11.31

5.1.1.4 จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช	ร้อยละ	8.5
ระดับบอนุปริญญา / ปวส	ร้อยละ	13.3
ระดับปริญญาตรี	ร้อยละ	59.2
ระดับปริญญาโทและเอก	ร้อยละ	1
อื่น ๆ	ร้อยละ	5.1
ไม่ระบุ	ร้อยละ	1.5

5.1.1.5 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ระดับประสบการณ์ทำงาน

ระดับ 0 – 10 ปี	ร้อยละ	64.4
ระดับ 11 – 20 ปี	ร้อยละ	13.3
ระดับ 21 – 30 ปี	ร้อยละ	18.2
ระดับ 31 – 40 ปี	ร้อยละ	0.8
ไม่ระบุ	ร้อยละ	3.3

5.1.1.6 จำแนกตาม ระดับเงินเดือน

ระดับต่ำกว่า 10,000 บาท	ร้อยละ	49.2
ระดับ 10,001 – 20,000 บาท	ร้อยละ	26.2
ระดับ 20,001 – 30,000 บาท	ร้อยละ	10.5
ระดับ 30,001 – 40,000 บาท	ร้อยละ	3.8
ระดับ 40,001 – 50,000 บาท	ร้อยละ	0.8
ระดับมากกว่า 50,001 บาท	ร้อยละ	0.3
ไม่ระบุ	ร้อยละ	9.2

5.1.1.7 จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ

ไม่มีภาระรับผิดชอบ (0 คน)	ร้อยละ	36.7
ต้องรับผิดชอบ (1-2 คน)	ร้อยละ	33.6
ต้องรับผิดชอบ (3-4 คน)	ร้อยละ	24.6
ต้องรับผิดชอบ (5-6 คน)	ร้อยละ	36
มากกว่า 6 คน	ร้อยละ	1
ไม่ระบุ	ร้อยละ	0.5

5.1.1.8 จำแนกตามการเดินทางมาทำงาน

ยานพาหนะส่วนตัว	ร้อยละ	20
รถโดยสารประจำทาง	ร้อยละ	53.6
เรือโดยสาร	ร้อยละ	2.1
รถและเรือโดยสาร	ร้อยละ	14.1
อื่น ๆ	ร้อยละ	8.2

5.1.1.9 จำแนกตามตำแหน่งงานประเภท

ข้าราชการ	ร้อยละ	25.9
พนักงานราชการ	ร้อยละ	5.1
พนักงานมหาวิทยาลัย	ร้อยละ	9.2
ลูกจ้างประจำ	ร้อยละ	14.1
ลูกจ้างชั่วคราว	ร้อยละ	45.1
ไม่ระบุตำแหน่งงาน	ร้อยละ	0.5

5.1.1.10 จำแนกตามระดับการทำงาน

ผู้บริหาร	ร้อยละ	2.8
หัวหน้างาน	ร้อยละ	13.3
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	ร้อยละ	78.5
ไม่ระบุ	ร้อยละ	5.4

5.1.2 ระดับปัจจัยแวดล้อมที่เกิดขึ้นในสำนักงานบริเวณที่ทำงานแสดงเป็นค่าเฉลี่ย และระดับความรู้สึก

- 5.1.2.1 ด้านเสียงที่เกิดขึ้นในสำนักงานบริเวณที่ทำงานอยู่ระดับ 2.33 (ดัง เล็กน้อย)
- 5.1.2.2 ด้านแสงสว่างที่ใช้อยู่ในสำนักงานบริเวณที่ทำงานอยู่ระดับ 2.61 (สว่างกำลังดี)
- 5.1.2.3 ด้านอุณหภูมิ ของอากาศในสำนักงานบริเวณที่ทำงานอยู่ระดับ 2.61 (กำลังดี)
- 5.1.2.4 ด้านฝุ่นที่เกิดขึ้นจากการทำงานในสำนักงานบริเวณที่ทำงานอยู่ระดับ 2.41 (มีฝุ่นเล็กน้อย)
- 5.1.2.5 ด้านกลิ่นของสารเคมี วัตถุพิษหรืออื่น ๆ ที่มีอยู่ในสำนักงานบริเวณที่ ทำงานอยู่ระดับ 3.21 (มีกลิ่นเล็กน้อย)
- 5.1.2.6 ด้านความปลอดภัยในการทำงานอยู่ที่ 12.07 (มีความปลอดภัยปาน กลาง)
- 5.1.2.7 ด้านการวางผังสถานที่ทำงานอยู่ในระดับ 2.32 (ทำงานได้สะดวก ปานกลาง)
- 5.1.2.8 ด้านการถ่ายเทอากาศในสำนักงานอยู่ในระดับ 2.14 (มีการถ่ายเท อากาศดีพอใช้)
- 5.1.2.9 ด้านผู้ร่วมงานในการทำงานอยู่ในระดับ 1.66 (มีการร่วมมือในการ ทำงานกัน)
- 5.1.2.10 โดยภาพรวมทั้งมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับ 2.38 (ดีพอใช้)

5.1.3 นำสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ มาจำแนกตามระดับความเหมาะสมได้ดังนี้ ด้านเสียง แสง อุณหภูมิ ฝุ่น กลิ่น การวางผัง การถ่ายเทอากาศ ผู้ร่วมงาน มีระดับความเหมาะสม ในการทำงาน ด้านความปลอดภัยมีระดับไม่เหมาะสม

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ

- 5.1.4.1 ด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจมากที่สุด
- 5.1.4.2 ด้านผลตอบแทนมีความพึงพอใจ ในระดับความพึงพอใจน้อยถึงพืงพอใจปานกลาง
- 5.1.4.3 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานระดับความพึงพอใจปานกลางถึงพืงพอใจมาก

5.1.4.4 ด้านผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจระดับถึงพอใจปานกลางถึงพึงพอใจมาก

5.1.4.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจปานกลางถึงพึงพอใจมาก

5.1.5 โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็นร้อยละ

ความพึงพอใจอยู่ที่	ร้อยละ	62.10
ด้านลักษณะงาน	ร้อยละ	68.1
ด้านผลตอบแทน	ร้อยละ	54.33
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	ร้อยละ	58.34
ด้านผู้ร่วมงาน	ร้อยละ	66.35
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	63.38
โดย		
ไม่มีความพึงพอใจเลย	ร้อยละ	0
มีความพึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	100

จากการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครพบว่า

5.1.6 จากการเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลในด้านต่าง ๆ พบว่า

- เพศหญิงเป็น โสด สมรส หย่า หม้าย สูงกว่าเพศชาย
- จำนวนบุคลากรเพศหญิงในช่วงอายุ ต่าง ๆ สูงกว่าเพศชาย
- การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และอื่น ๆ เพศชายสูงกว่าเพศหญิง ระดับอนุปริญญา / ปวส. ปริญญาโท เพศหญิง มีบุคลากรสูงกว่าเพศชาย
- สถานภาพสมรสของบุคลากรที่เป็น โสดมีมากในช่วงอายุ 20 – 30 ปี สมรสมีบุคลากรมากในช่วงอายุ 41 -50 ปี หย่า มีมากในช่วงอายุ 41 – 50 ปี และหม้ายมีมากในช่วงอายุ 51-60 ปี มีมากที่สุด
- ผลตอบแทนจะมีสูงขึ้นตามอายุของกลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน
- ผลตอบแทนจะมีค่าสูงขึ้นตามประสบการณ์ทำงานทุกระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน
- ผลตอบแทนเพศชายและเพศหญิงมีการเพิ่มขึ้นตามอายุ ไม่แตกต่างกันในช่วงอายุ 20–40 ปี หญิง 40 ปี ขึ้นไป เพศหญิงจะมีผลตอบแทนสูงกว่าเพศชาย
- การเดินทางมาทำงานจะขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานและรายได้ของกลุ่มตัวอย่างในส่วนของพาหนะส่วนตัว ส่วนพาหนะรถโดยสารหรือโดยสารอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

- จำนวนสมาชิกที่รับผิดชอบ 0 คน อยู่ในลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด ร้อยละ 21.19 จำนวนสมาชิกที่รับผิดชอบ 1-2 คน สูงสุดร้อยละ 13.95 อยู่ในลูกจ้างชั่วคราวเช่นกัน จำนวนสมาชิก 3-4 คน มากที่สุดร้อยละ 9.04 อยู่ในข้าราชการ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ 4-5 คน มากที่สุด ร้อยละ 2.07 อยู่ในลูกจ้างชั่วคราว และมากกว่า 5 คน ร้อยละ 0.78 อยู่ในลูกจ้างชั่วคราว เช่นเดียวกัน

- รายได้เฉลี่ยของบุคลากร ที่มีค่าสูงสุดอยู่ที่ระดับการศึกษาปริญญาโท รายได้ร้อยละ 21,440.29 บาท รายได้น้อยสุดอยู่ที่ระดับรายได้เฉลี่ยของข้าราชการมีค่าสูงสุดอยู่ที่ 22,466.04 บาท ต่ำสุดเป็นของลูกจ้างชั่วคราวอยู่ที่ 7,400 บาท

5.1.7 จากการเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลกับความพึงพอใจพบว่า

- เพศชาย มีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิงในทุกด้านบุคลากรที่เป็น โสด มีความพึงพอใจสูงสุดและลดลงมาตามลำดับคือ สมรส หย่า หม้าย
- ระดับความพึงพอใจจะลดลงเรื่อย ๆ ตามอายุของบุคลากรในด้านลักษณะงาน ด้านโอกาส ความก้าวหน้าในงาน ผู้ร่วมงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจ ด้านผลตอบแทน และมีค่าสูงขึ้นตามอายุ
- บุคลากรที่มีประสบการณ์มากขึ้นมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ผลตอบแทน โอกาส ความก้าวหน้า สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ มากขึ้น แต่ผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจลดลง
- จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ ที่มากขึ้นส่งผลให้ความพึงพอใจในทุกด้านลดลง
- ตำแหน่งงานทุกประเภทมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานสูงสุด ลดลง มาตามลำดับ คือ ผู้ร่วมงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ความก้าวหน้าในงานและพอใจในผลตอบแทนน้อยที่สุด
- ตำแหน่งงานระดับ ผู้บริหาร มีความพึงพอใจสูงกว่าหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ ตามลำดับในทุกด้าน

5.1.8 จากการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมกับปัจจัยบุคคล

- ผู้บริหารมีระดับสภาพแวดล้อมดีกว่าหัวหน้างานและระดับผู้ปฏิบัติการตามลำดับ

5.1.9 จากการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมกับความพึงพอใจ

- เสียงดังส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้านลดลง แสงสว่างมีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้านคือแสงสว่างระดับพอใจใช้กับระดับแสงสว่างกำลังดีส่งผลต่อความพึงพอใจที่สูงขึ้น
- อุณหภูมิของอากาศ มีผลต่อความพึงพอใจทุกด้านคือ อุณหภูมิที่สูงขึ้นทำให้ความพึงพอใจลดลง
- ผู้คนที่ทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจทุกด้านคือ ผู้คนมากขึ้นความพึงพอใจลดลง
- กลิ่น ของสารเคมี วัตถุพิษ หรือ อื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจทุกด้านลดลง

- ความปลอดภัย ส่งผลต่อความพึงพอใจทุกด้าน คือ มีความปลอดภัยสูง ความพึงพอใจจะสูงตามไปด้วย
- การถ่ายเทอากาศ ส่งผลต่อความพึงพอใจทุกด้าน คือ มีการถ่ายเทอากาศดีทำให้ความพึงพอใจในทุกด้านดีขึ้นตามไปด้วย
- ผู้ร่วมงาน มีการร่วมมือกันมากขึ้นก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้านมากขึ้นตามไปด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับปัจจัยที่สนองต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการและพนักงานในมหาวิทยาลัยฯ พบว่า ปัจจัยบุคคลและปัจจัยแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ทางมหาวิทยาลัยสามารถที่จะเพิ่มศักยภาพให้สูงขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยและระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการและพนักงานในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพในการบริหารงาน



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กติมา ปรีดีดิลก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนะการพิมพ์, 2529.
- กาญจนา พงศ์พฤกษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างกันของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกความวิตกกังวล และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- กนกวรรณ แซ่อู่. ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงาน กับการมาสายและการขาดงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทผลิต โคมไฟ. สารนิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.
- เกษชฎี มีความสุข. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- กุลวดี เทศประทีป. ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- ขนิษฐา ดำเนินวิชย์. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการรักษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต เขตกรุงเทพมหานคร – ปริมาณเท่ากับเขตภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- จารุวรรณ เทศศวทสุวรรณ. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาบริการ. หน่วยที่ 1 – 7. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543.

- จूरีพร กาญจนการุณ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การ ศึกษากรณีข้าราชการ มหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- จิระวัฒน์ แต่งเจนกิจ. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- ชนิดดา ยังสี. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.
- ชานินี เรืองเดช. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความเครียดของพนักงานกรณีศึกษาพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.
- ชัชศุณี ศุภิลวรรณ. ความคิดเกี่ยวกับตนเองของสตรีโสด : ศึกษากรณีสตรีที่ไม่เคยแต่งงานและมีอายุ 30 ปีขึ้นไป. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.
- ชัชณะ รุ่งปัจฉิม. จิตวิทยาบริการ. หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543.
- ชนนeshฎ มีแสง. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2547.
- ฤทัยขวัญ บูรณาวนิช. ความสัมพันธ์ระหว่างความทุกข์ใจกับความคิดตั้งใจลาออกจากรางานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2548.
- ฐาปนีย์ วงศ์อินตา, รศ.ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล, ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู. การประชุมวิชาการครูศาสตร์อุตสาหกรรมแห่งชาติครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ การสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง 24-25 มกราคม 2551.

ณัฐเศรษฐ์ สาริมาน. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจตระเวนชายแดน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

ณิรพัฒน์ แผ่นทอง. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและความรักในที่ทำงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2548.

ณัฐพล ชันชไชย. “การวิเคราะห์กำลังขวัญในการปฏิบัติงาน.” วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์. ปีที่ 14 ตุลาคม 251 : 443 – 474.

เดโช สวานานนท์. “ปทานุกรมจิตวิทยา.” กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์. 2520.

เดช ภาณุงานกูร. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2525.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

เทวินทร์ จันทรศักดิ์, ปิยะชาติ โชคพิพัฒน์. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทุนอุดหนุนการวิจัย สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา. 2532.

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. “ความพอใจในการทำงานและปัญหาการวัดความพอใจในการทำงาน.” กรุงเทพมหานคร : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527. (อัดสำเนา).

ธนิจ เอื้อวานิช. “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานบริการท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

ธัญพร ทองขาว. การเพิ่มอำนาจในงานกับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2548.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์กรและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2543.

- ธนันท์ สิงหเสม. ความขัดแย้งภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานที่ผลต่อความตั้งใจ
เกษียณอายุราชการก่อนกำหนด : กรณีศึกษาข้าราชการกรมที่ดิน (ส่วนกลาง)
กระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2548.
- นันทบุทท หะสิทธิ์เวช. สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลใน
สถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- นินนาท อ่อนหวาน, กมลวัลย์ ลือประเสริฐ. ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานของผู้ใช้
แรงงานก่อสร้างในบริษัทรับเหมาในจังหวัดเชียงใหม่การประชุมโยธาแห่งชาติครั้งที่ 10 2549
- นิตยา เจียรนัยปริเปรม. “ความรู้สึกลับั่นคงในการทำงานของลูกจ้างเอกชน : ศึกษาเฉพาะกิจการ
อุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าผู้ชายและเด็กชายในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในเขต
กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์กร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- นฤมล ผ่องใส. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงาน
และครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิตของอาจารย์ในสถาบันศึกษาเอกชน.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- นภค ลิ่มสุรัตน์. จิตวิทยาในการสร้างขวัญและกำลังใจ. กรุงเทพฯ : บิสซิเนสวิค. 5 (ตุลาคม 2526),
10-12.
- นิคม พรหมน้อย. “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9.”
ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2521.
- บุญเจือ วงษ์เกษม. คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. วารสารเพิ่มผลผลิต 26 (ธันวาคม
2529 – มกราคม 2530)
- เบญจพร ธีระรักษ์. “ความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออก
จากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่ง.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

- บุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- ปิยอัปสร ดีประเสริฐวิทย์. อิทธิพลของปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านองค์การที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- ปรีชาติ ดันดิวัฒน์. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2538.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต, 2535.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด โอเคียนสโตร์. ม.ป.ป.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. “ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า.” วิทยานิพนธ์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532.
- พรรณราย ทร์พะประภา. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพฯ : วิชาอาร์ตคอร์ปอเรชั่น, 2531.
- พรชัย ทิพยากุล. ความพึงพอใจในงานและคุณภาพในการบริการของพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า. วิทยานิพนธ์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.
- พงศ์ ทรดาล. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : คณะอุตสาหกรรมศึกษาวิทยาลัยครูพระนคร, 2534.
- พงศ์ ทรดาล. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., ม.ป.ป.
- ไพโรจน์ กาธรรมณี. การรับรู้บรรยากาศองค์การและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริษัท ทศท.คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). การประชุมวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมแห่งชาติครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ การสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในอาชีวศึกษาตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง 24-25 มกราคม 2551.

- มานพ ชูนิล. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาภาษาและสังคม คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2534. (อัคราณา)
- มาลี จุฑา. จิตวิทยาธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร. หจก. ทิพย์วิสุทธิ์, 2542.
- เมตตา จันทร์ไทยศรี. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเข้มแข็งของตน กับความสามารถ
ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- รจนา ช่วงกระจ่าง. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด
(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- รอง รัตนพล. “สภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- รัตนา บรรยงคนันท์. “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2546. ลัดดา พิษเซอร์. สาเหตุการลาออกของพนักงานฝ่ายบัญชี กรณีศึกษา บริษัท ลาภูนารีสปอร์ต
ภูเก็ต จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2546.
- วรรณภา รัชตารมย์. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครู
โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2547.
- วิกรม อัสวิกุล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานและผลของความรู้สึกมั่นคงในการ
ทำงานที่มีต่อความทุ่มเทให้กับงาน และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัท เงินทุน
หลักทรัพย์.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- วิภาวี สิทธิวัง. การใช้น้ำมันหอมระเหยในที่ทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน
และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.

- วันเฉลิม พลอินทร์. การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์การ พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย หุ่นสูง จำกัด. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2549.
- วีระนุช มยุเรศ. “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.
- ศิวพร เล็งไพบุลย์. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- ศศิมา รักษาอารยะธรรม. การศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- ศิริเพิ่ม เขาวนศิลป์ และ สงคราม เขาวนศิลป์. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ โรงแรมและโรงงาน ในเขตภาคเหนือ.” วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย 7. (ต.ค.41 – ม.ค. 42) : 19-28.
- ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไวเท็กซ์, 2541.
- ศักดิ์นา บุญเปี่ยม. “การศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานหลังการเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยกำกับของรัฐกับความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2519.
- สุดาพร ลีสุวรรณเกสร. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพ และความเครียดของพนักงานธุรกิจโทรคมนาคม เครือยูคอม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

- สวรัตน์ สวธนไพบูลย์. ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.
- สุพิณ เกชาคุปต์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2545.
- สมยศ นาวิการ. การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2521.
- เสนาะ ดิยาวี. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- สุรพล พะยอมรัมย์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2541.
- สุนิสา ภาชนะ. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- สาวคุษณี รุววิทย์. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความขัดแย้งในตนเองของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงศรีอยุธยา จำกัด. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2549.
- สิริพร เลียวกิตติกุล. ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน : รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาการศึกษาและสังคม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- สายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ. “ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาพนักงานขาย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2540.
- สุชาติ ถัมมณี. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีครูโรงเรียนเอกชนสังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน.” สารนิพนธ์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

สายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ. “ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาพนักงานขาย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2540.

เสถียร เหลืองอร่าม. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แพรวพิทยา, 2519.

สุนทรีย์ ศักดิ์ศรี. ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้าและสภาพแวดล้อมในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐบาล เขตอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี.

วิทยานิพนธ์

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.

สวรรค์ สวรรค์ไพฑูย์. ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.

สยาม แกมขุนทด. การศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยเกื้อหนุนด้านการเรียนการสอนของนักศึกษาภาควิชาครุศาสตร์โยธา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2547.

สุรพล พะยอมเข้ม. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2537.

เสนาะ ดิยาว. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

หลุย จำปาเทศ. “จิตวิทยาการจูงใจ.” ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พิมพ์ครั้งที่ 3. 2535.

อัสมารณ์ ณ สงขลา. “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.

อมรรัตน์ สว่างอารมณ์. ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2549.

อารี เพชรสุต. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2537.

- อารี เพชรผุด. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์, 2530.
- อธิเกียรติ ทองเพิ่ม. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.
- อัจฉรา พุทธจันทร์. ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีกไทย. การประชุมวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมแห่งชาติครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ การสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในอาชีวศึกษา ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง 24-25 มกราคม 2551.
- อรุณ รักธรรม. หลักมนุษยสัมพันธ์การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2527.
- อุทัย หิรัญโต. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2531, อ้างถึงใน อัมพร อัมทรัพย์. “ขวัญของครูสาขาช่างอุตสาหกรรม โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2544.
- อุทัยวรรณ จันทร์ประภาพ. การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเองแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- อภิญา ตั้งเจริญยิ่ง. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานและประสิทธิผลการทำงานขององค์กร ระหว่างองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบทางสังคม 8000 (SA 8000) และองค์กรที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานความรับผิดชอบทางสังคม 8000 (SA 8000). วิทยานิพนธ์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.
- อัญชลี แจ่มเจริญ. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เจริญผล, 2538.

ภาษาอังกฤษ

Adams. Gray A., King, Lynda A. and King, Daniel W. “Relationships of Job and family Involvement,

- Family Social Support, and Work-family Conflict With Job and Life Satisfaction." *Journal of Applied Psychology*. 81, (1996) : 411-420.
- Adams, J. S. **Advances in Experimental Social Psychology**. VI.2, New York : Academic Press, 1965.
- Alderfer, C. P. **Existence, R. and Growth : Human Needs in Organizational Setting**.
New York : Free Press, 1972.
- Backer, H. S. "Notes on the Concept of Commitment." *American Journal of Sociology*. 66, (1960) :
238.
- Baron, Robert A. and Greenberg, Jerald, **Behavior in Organization**. 3rd ed. United States of America :
Allyn and Bacon, 1990.
- Brockett, J. "The coffees of work layoff on survivors : Research, Theory, and Practice." *Research in Organizational Behavior* 10 (1988) : 213-256.
- Blum, M. L., and Naylor, J. C. **Industrial Psychology**. New York : Harper and Row Publisher, 1968.
- Charles L. Hulin, "Effects of Community Characteristics on Measures of Job Satisfaction",
Journal of Applied Psychology, April 1966.
- Cooper, A. M. **How to Supervision People**. New York : McGraw-Hill Book Company, 1958.
- Davis, Keith. **Human Relation at Work**. New York : McGraw-Hill Book Inc., 1962.
- Duxbury, L. E. and Higgins, C. A. "Gender difference in Work-Family Conflict." **Journal of Applied Psychology**. 79, (1991) : 60-74.
- Eric G. L, Nancy L. H., et al. "The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent : A test of a Structure Measurement Model using a National Sample of Workers." **The social Science Journal**.
38, (2001) : 233-250.
- Frans J. Freeman, **Theory and Practice of Psychological Testing**, 3rd. ed. New York : Holt,
Rinehart and Winston Inc., 1962.
- Good, C. V. **Dictionary of Education**. New York : McGraw Hill Book Company. 1973.
- Gilmer, B. Van Huller. **Industrial and Organization Psychology**. New York : McGraw-Hill Book Company, 1971.
- Gilmer, B. Von Haller and E. L. Deci. **Industrial and Organizational Psychology**. New York :
McGraw-Hill Books Company, Inc., 1977.
- Gilmer, V. B. **Industrial Psychology**. New York : McGraw Hill Book Company, 1967.

- Gilmer, B. Von Haller. **Industrial and Organizational Psychology**. (3rd ed.). New York : McGraw-Hill Book Company, 1981.
- Gilmer, Von Haller B., and others. **Industrial Psychology**. New York : McGraw-Hill Inc., 1996.
- Gray, D. E. "Job Satisfaction Among Australian Nurses." **Psychological Abstracts**. 6 (June 1985) : 1713, 1984
- George, J. M. and Jones G. R. **Understanding and Managing Organizational behavior**. (2nd ed.). Reading, Mass : Addison-Wesley Publishing Company, Inc., 1999.
- Hackman, J. Richard and Greg R. Oldham. "Development of Job Diagnostic Survey." **Journal of Applied Psychology**. 60(2) : 159 – 179 ; April, 1975.
- Hackman, R. J. **Perspective on Behavior in Organization**. New York : McGraw Hill Book Company, 1977.
- Herzbert, F., et al. **The Motivation of Work**. New York : John Wiley & Son, 1959.
- Herzberg, F. B. and Synderman B. B. **The motivation to work**. (2nd ed.). New York : Johns Wiley & Sons, Inc., 1975.
- Hoy, Wayne K. and Cecill G. Miskel. **Educational Administration**. 2nd ed. New York : Random House, 1982.
- Hong, S. M., M. A. Bianca, M. R. Bianca and J. Bollington. "Self-Esteem : The Effects of Life Satisfaction on Sex and Age." **Dissertation Abstracts International**. 72 (Feb. 1993). 95-101.
- Korman, Abraham K. **Organizational behavior**. Monterey, California : Books Cole, 1973.
- Lawler III, Edward E. **Motivation in work Organizations**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1977.
- Luthans. Fred. **Organizational Behavior**. 6th ed. Singapore : McGraw-Hill Inc., 1992.
- Maslow, A. H. **Motivation and Personality**. New York : Herper. 1954.
- Miner, John B. **Industry-Organizational Psychology**. Singapore : McGraw-Hill Inc., 1992.
- Miller, J. G. and Wheeler, K. g. "unraveling the Mysteries of gender Differences in Intentions to Leave the Organization." **Journal of Organizational Behavior**. 13, (1992) : 465-478.
- Milton, C. R. **human Behavior in Organization : Three levels of Behavior**. New Jersey :

Prentice-Hall, Inc., 1981.

Michael Beer. "Organizational Size and Satisfaction". **Academy of Management Journal**.

March 1964.

Mumford, E. **Job Satisfaction**. London, Longman, 1972.

Organ, D.W. and T. Bateman. **Organizational Behavior**. Illinois : Homewood, 1986.

Porter, L. W. and Steers, R. M. "Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteesim." **Psychological Bulletin**. 80, (1973) : 151-176.

Porter, Lyman W. and others. "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians." **Journal of Apples Psychology**. 59 (5) : 603-609, October, 1974.

Porter, Lyman W., Edward E. Lawler and J. Richard Hackman. **Behavior in Organization**. Interactional Student Edition, Tokyo : McGraw-Hill Kogakusha, Ltd., 1975.

Porter, L. W. and Lawler F. F. **Managerial Attitude and Performance**. Illinois : Richard D. Trwin Inc., 1968.

Phillip B. Applewhite, **Organizational Behavior**, New Jersey : Prentice-hall Inc., 1965.

Racharach, S., Bamberger, P., Conley, S. "Negotiating The See-saw of Managerial Strategy : A Resurrection of The Study of Professionals in Organizational Theory." **Research in the Sociology of Organizations : Special Issue on Professionals in Organizations**, 8 (1991) : 13-34.

Strauss, G. and L. R. Say less. **Managing Human Resources**. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall. 1977.

Strauss, Gorge and Leonard R. Sayles. **Personnel the Human Problems of Management**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hill, 1960.

Steers. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment," **Administrative Science Quarterly**. 22(1) : 46 ; March, 1977.

Smith, H. G. **Psychology of Industrial Behavior**. New York : McGraw hill Book Company Limited. 1965.

Smith, P. C., Kendall L. M., et al. **The Measurement of satisfaction in work and Retirement**.

- Chicago : Read McNally, 1969.
- Smith, Barry D. **Psychology Science & Understanding**. International ed. United States of America : BROOKS COLE Publishing company, 1998.
- Schultz, D. P. **Psychology and Industrial Today**. (3rd ed.). New York : Collier Macmillan, Inc., 1982.
- Try, warren W. "Expectation In Encyclopedia of Human Behavior." ed. V. S. Ramachandran, London : Academic Press, 1994.
- Vroom, V. H. **Management and Motivation**. Maryland : Penguin Books, 1970. 313-319.
- Victor H. Vroom. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, 1964.
- Vecchio, R. P. **Organizational Behavior**. New York : The Dryden Press, 1988.
- Wahba, Susan P. "Librarian Job Satisfaction Motivation and Performance and Empirical Test of Two Alternative Theory." Dissertation Abstract International. 38 : 3676-A; May, 1978.
- Wahba, M. A. turnover from Organiations : A Multivariate Analisis of A Causal Model. Pennsylvania : The Pennsylvania State University, 1981
- Werther. William B. Jr. and Keith Davis. **Personnel Management and Human Resources**. McGraw-Hall Book Company, 1982.
- Wolman, B. B. **Dictionary of Behavioral Science**. (2nd ed.). New York : Academic Presm. 1989.
-

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ชื่อ	ตำแหน่ง	ปฏิบัติงาน
1. นางจุฬารณ์ ดันติประสงค์	นักวิชาการพัสดุ 8 (ช)	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. นายวีรวุฒิ อุมานนท์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 8 (ช)	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. นายสุพล เชิดชูพงษ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 7 (ช)	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
4. น.ส.สิรินาท สิงหาแก้ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 7 (ช)	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
5. นายจรูญ ถ้วาปี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 6 (ช)	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
6. น.ส.รัตนมน แก้วศรี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 6 (ช)	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
7. น.ส.พิมพ์ร นุ่มหันต์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
8. นายรังสรรค์ เจ๊ะไว๊ะ	สถาปนิก 7 (ช)	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
9. นายสำเริง รักซ้อน	วิศวกรโยธา	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
10. น.ส.สุธิดา ถิ่นจันทร์	ช่างเขียนแบบ	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
11. นายสุวัฒน์พงษ์ ปิ่นเจริญ	ช่างเขียนแบบ	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
12. นายสุวิชานนท์ ศรีชัย	ช่างเขียนแบบ	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
13. นางจิรัชชา ภู่มิตร	ตรวจสอบเอกสารและสารบัญ	กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ภาคผนวก ข
อัตราส่วนความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)

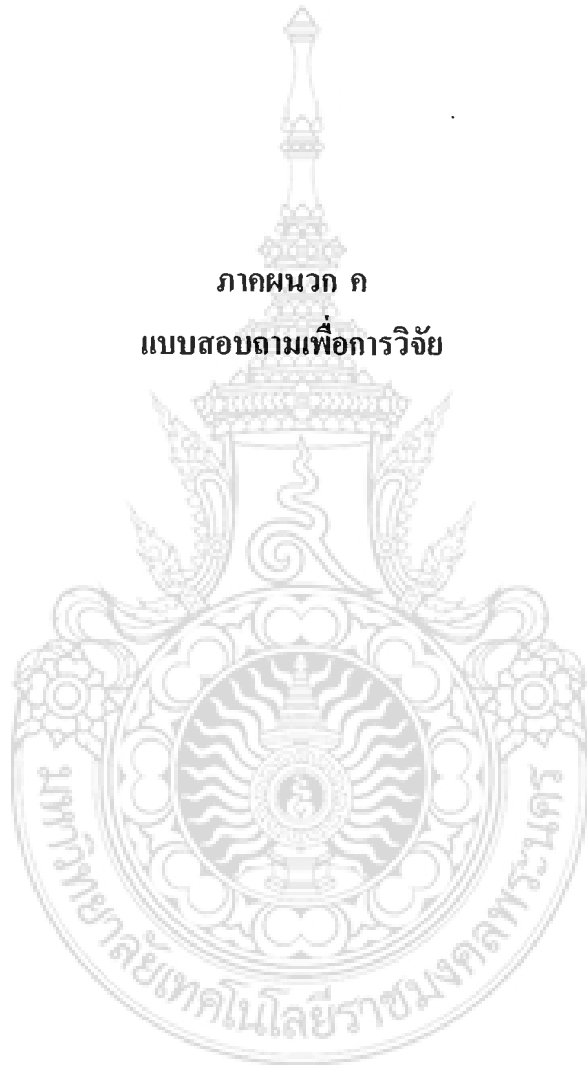


อัตราส่วนความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
 กำหนดตามสูตรของลอร์วีซี แสดงไว้ดังนี้

จำนวนผู้ประเมิน	ค่าต่ำสุด
5	.99
6	.99
7	.99
8	.78
9	.75
10	.62
11	.59
12	.56
13	.54
14	.51
15	.49
20	.42
25	.37
30	.33
35	.31
40	.29

(Lawshe, 1975)

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง บัณฑิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยฯ

- คำชี้แจง
- แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน
 - กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลจะถูกจัดเก็บไว้เป็นความลับ
 - ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลต่อการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบัณฑิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเปรียบเทียบกับบัณฑิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและศึกษาความสัมพันธ์ของบัณฑิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการและพนักงานในมหาวิทยาลัยฯ โดยจะนำผลของการศึกษามาเป็นแนวทางในการวางแผนให้บุคลากรมีความพึงพอใจมากขึ้นและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส

() หย่า () หม้าย

3. อายุปัจจุบัน

..... ปี

4. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ () ปริญญาโท
ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส. () ปริญญาเอก

() ปริญญาตรี () อื่นๆ ระบุ

5. ประสบการณ์การทำงาน

อายุงาน ปี (นับตั้งแต่เริ่มงานกับมหาวิทยาลัย)

6. เงินเดือน

เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน บาท

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ

() ไม่มี
() มี จำนวน

8. การเดินทางมาทำงาน

() พาหนะส่วนตัว () รถและเรือโดยสาร
() รถโดยสารประจำทาง () อื่นๆระบุ
() เรือโดยสาร

9. ตำแหน่งงานประเภท

() ข้าราชการ () ลูกจ้างประจำ
() พนักงานราชการ () ลูกจ้างชั่วคราว
() พนักงานมหาวิทยาลัย

10. ตำแหน่งงานระดับ

() ระดับผู้บริหาร () หัวหน้างาน
() ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

ในสภาวะการทำงานของท่านมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆต่อไปนี้อย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ท่านคิดว่าเสียงดังที่เกิดขึ้นในสำนักงานบริเวณที่ท่านทำงานอยู่นั้นจัดว่ามีระดับความดังของเสียงอยู่ในระดับใด

() ไม่ดัง () ดังพอทน
() ดังเล็กน้อย () ดังมาก

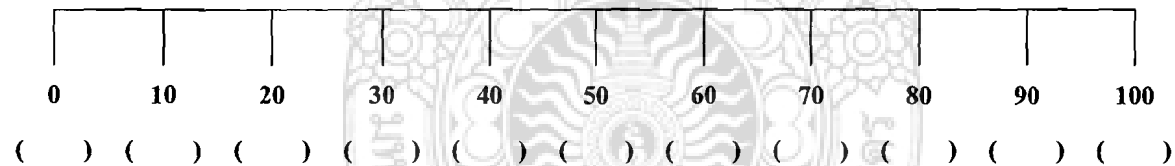
2. ท่านคิดว่าแสงสว่างที่ใช้อยู่ในสำนักงานบริเวณที่ท่านทำงานอยู่นั้นจัดว่ามีระดับแสงอยู่ในระดับใด
- () มีด () สว่างกำลังดี
() สว่างพอใช้ () สว่างเกินไป
3. ท่านคิดว่าอุณหภูมิของอากาศในสำนักงานบริเวณที่ท่านทำงานอยู่นั้นจัดได้ว่ามีอุณหภูมิเป็นอย่างไร
- () ร้อน () กำลังดี
() ก่อนข้างร้อน () เย็น
4. ท่านคิดว่าฝุ่นที่มีหรือเกิดขึ้นจากการทำงานในสำนักงานบริเวณที่ท่านทำงานอยู่นั้นจัดได้ว่ามีฝุ่นในระดับใด
- () ไม่มีฝุ่น () มีฝุ่นฟุ้งกระจาย
() มีฝุ่นเล็กน้อย () มีฝุ่นฟุ้งกระจายมาก
5. ท่านคิดว่ากลิ่นของสารเคมี, วัตถุพิษหรืออื่นๆที่มีอยู่ในสำนักงานบริเวณที่ท่านทำงานของท่านจัดได้ว่าเป็นอย่างไรร
- () มีกลิ่นรุนแรง () มีกลิ่นเล็กน้อย
() มีกลิ่นมาก () ไม่มีกลิ่น
6. ท่านคิดว่าการทำงานของท่านในสำนักงานบริเวณที่ท่านทำงานนั้นมีความปลอดภัยในการทำงานระดับใด
- () มีความปลอดภัยสูง () มีความปลอดภัยน้อย
() มีความปลอดภัยปานกลาง () ไม่มีความปลอดภัย
7. ท่านคิดว่าการวางผังสถานที่ทำงานที่มหาวิทยาลัยฯ จัดให้ท่านอยู่นั้นท่านสามารถทำงานในลักษณะใด
- () ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย () ทำงานได้อย่างสะดวกเป็นบางครั้ง
() ทำงานได้อย่างสะดวกปานกลาง () ทำงานได้ไม่สะดวก
8. ท่านคิดว่า การถ่ายเทอากาศในสำนักงานบริเวณที่ท่านทำงานอยู่นั้นเป็นอย่างไร
- () มีการถ่ายเทอากาศดี () มีการถ่ายเทอากาศค่อนข้างแย้
() มีการถ่ายเทอากาศดีพอใช้ () มีการถ่ายเทอากาศแย่มาก
9. ท่านคิดว่าผู้ร่วมงานในการทำงานของท่านเป็นอย่างไร
- () มีการร่วมมือการทำงานดี () มีการร่วมมือการทำงานค่อนข้างแย้
() มีการร่วมมือการทำงานดีพอใช้ () มีการร่วมมือการทำงานแย่มาก

3.2 ความพึงพอใจในผลตอบแทน

คำจำกัดความ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อค่าจ้างหรือค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		ใช่	ค่อนข้างใช่	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่ใช่	ไม่ใช่
1.	ข้าพเจ้ามีรายได้เหลือสำหรับการออม					
2.	ผลตอบแทนที่ข้าพเจ้าได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน					
3.	ข้าพเจ้าได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ					
4.	ข้าพเจ้าพึงพอใจกับ สวัสดิการที่จัดให้					
5.	ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงาน					
6.	ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค้ำกับความพยายามของข้าพเจ้า					

โดยภาพรวมท่านมีความรู้สึกพึงพอใจในผลตอบแทนที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในระดับใด



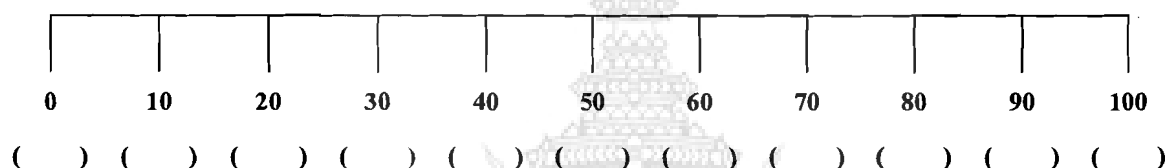
3.3 ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในงาน

คำจำกัดความ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อแนวโน้มที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้นรวมถึงการสนับสนุนจากองค์กร

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		ใช่	ค่อนข้างใช่	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่ใช่	ไม่ใช่
1.	ข้าพเจ้าได้รับโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานจากหน่วยงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		ใช่	ค่อนข้างใช่	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่ใช่	ไม่ใช่
2.	ข้าพเจ้ามีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถในงาน เช่น อบรม, สัมมนา, ศึกษาดูงาน ฯ					
3.	ข้าพเจ้ารู้สึกท้อว่าหน่วยงานที่ทำอยู่มีความมั่นคง					
4.	ข้าพเจ้าได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน					

โดยภาพรวมท่านมีความรู้สึกพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับใด

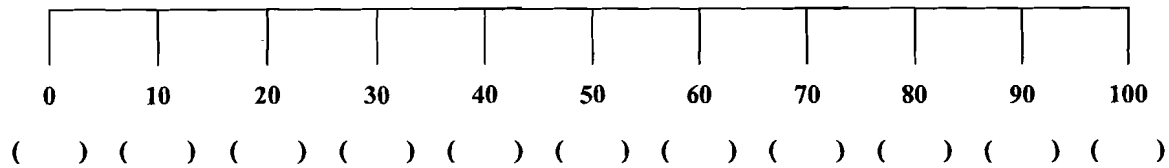


3.4 ความพึงพอใจในผู้ร่วมงาน

คำจำกัดความ หมายถึงความรู้สึกต่อบุคคลที่มีการร่วมงานในการให้ความช่วยเหลือกันในการทำงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานรวมถึงบรรยากาศของการทำงานร่วมกัน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		ใช่	ค่อนข้างใช่	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่ใช่	ไม่ใช่
1.	ผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
2.	ผู้ร่วมงานมีความรับผิดชอบ					
3.	ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว					
4.	ท่านมีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน					
5.	ผู้ร่วมงานมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและขาดความร่วมมือซึ่งกันและกัน					
6.	ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับยกย่องจากหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ					

โดยภาพรวมท่านมีความรู้สึกพึงพอใจในผู้ร่วมงานอยู่ในระดับใด



3.5 ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก

คำจำกัดความ หมายถึง วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		ใช่	ค่อนข้างใช่	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่ใช่	ไม่ใช่
1.	ข้าพเจ้าคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกมีความปลอดภัย					
2.	ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจในบรรยากาศในสถานที่ทำงาน					
3.	ในหน่วยงานของข้าพเจ้ามีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการทำงาน					
4.	ข้าพเจ้าคิดว่าคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย					
5.	สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำงานของข้าพเจ้ามีความทันสมัยใช้งานง่าย					

โดยภาพรวมท่านมีความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับใด



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการทำงาน

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. 0 2281 8940-1

ที่ ศธ 0581.16/ 134

วันที่ ๑ เมษายน 2551

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

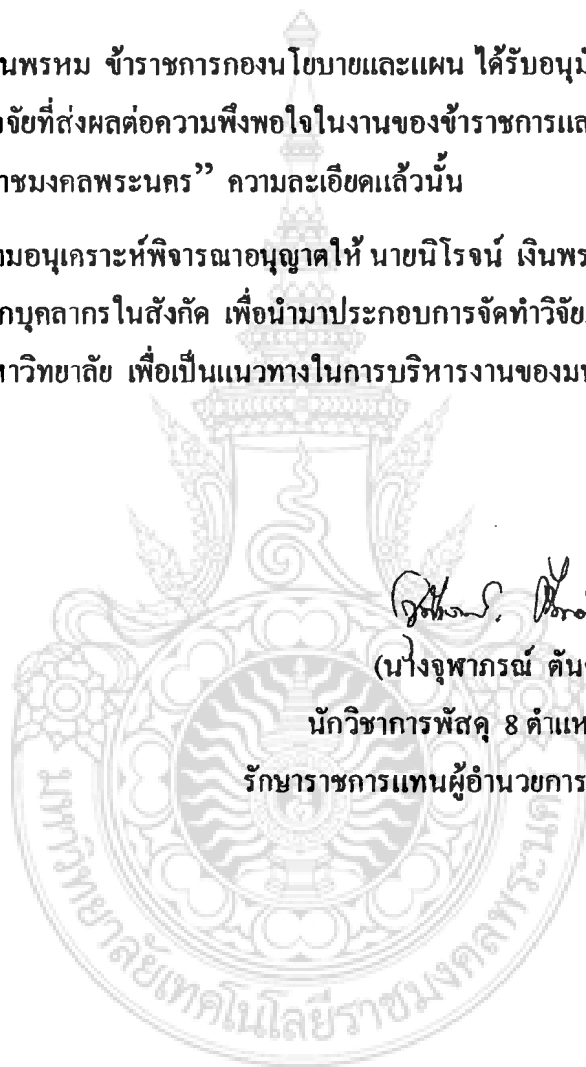
เรียน

ด้วย นายนิโรจน์ เงินพรหม ข้าราชการกองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัย ให้จัดทำวิจัยสถาบัน เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” ความละเอียดแล้วนั้น

ในการนี้ โคร้ขอกความอนุเคราะห์พิจารณาอนุญาตให้ นายนิโรจน์ เงินพรหม เก็บรวบรวมข้อมูลในการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรในสังกัด เพื่อนำมาประกอบการจัดทำวิจัยเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้จะได้นำเสนอผลการวิจัยให้กับมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยต่อไป


(นางจุฬารัตน์ ดันติประสงค์)

นักวิชาการพัสดุ 8 ตำแหน่งผู้ชำนาญการ
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นายนิโรจน์ เงินพรหม

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mr.Nirojn Ngenprom

เกิดเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2523 จ. นครศรีธรรมราช ที่อยู่ปัจจุบัน 4/294 ต. บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.

นนทบุรี

ตำแหน่งปัจจุบัน

ตำแหน่ง ช่างเทคนิค ปฏิบัติงานในหน้าที่ กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ ปฏิบัติงานในหน้าที่ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ ปฏิบัติงานในหน้าที่ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธาและการจัดการ คณะวิศวกรรมศาสตร์วิทยาเขตอุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

หน่วยงานที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร 02-2818940-1

E-mail address: kim98766@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

- M.Eng. Master Of Engineering In the field of Civil Engineering.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ปีที่จบ 2550

- ค.อ.บ. วิศวกรรมโยธา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่จบ ปี 2547