

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท วีซีเค อินเทอร์เน็ต จำกัด

ศักดิ์ชัย ลือภักดีสกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการบริหาร)
โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท วีซีเค อินเทอร์เน็ต จำกัด
ศักดิ์ชัย ลีอภักดีสกุล
โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการบริหาร)

อาจารย์.....ประธานกรรมการ

(ดร.บุรพา ชคเชย)

.....กรรมการ

(นายสุชน ศรีหิรัญ)

.....กรรมการ

(นางพัชรินทร์ ปิยวนิชพงษ์)

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท วีซีเค อินดัสเทียล ไลน์ จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นายศักดิ์ชัย ลือภักดีสกุล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการบริหาร)
ปีการศึกษา	2548

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท วีซีเค อินดัสเทียล ไลน์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ของอิทธิพลของกลุ่มแรงงาน สภาพการเป็นหนี้สิน สวัสดิการต่อครอบครัวพนักงาน สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน และ ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท วีซีเค อินดัสเทียล ไลน์ จำกัด

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท วีซีเค อินดัสเทียล ไลน์ จำกัด จำนวน 117 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามชนิดปลาย แบ่งเป็นทั้งหมด 7 ตอนคือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม ตัวอย่าง อิทธิพลของกลุ่มแรงงาน สภาพการเป็นหนี้ สวัสดิการครอบครัวพนักงาน สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และ ความพึงพอใจในการทำงาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการศึกษาพบว่า

- พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31 ถึง 35 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป
- อิทธิพลของกลุ่มแรงงาน ด้าน ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน และบริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อ ความมุ่งมั่นในการทำงาน และ การได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมกลุ่ม และบริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงานมี ความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันในงาน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า อิทธิพลของกลุ่มพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

3. สถานะการเป็นหนี้ ความสามารถในการชำระหนี้ และ อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมต่อค่าครองชีพมีความสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่นในการทำงาน และ อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมต่อค่าครองชีพมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงานอย่างไรก็ตาม สถานะการเป็นหนี้ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

4. สวัสดิการครอบครัวพนักงาน ด้าน การได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสมต่อการดูแลบิดามารดา บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตร ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน และ บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตรเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน อย่างไรก็ตามเมื่อสวัสดิการต่อครอบครัวในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

5. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้าน การป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน การบาดเจ็บจากการทำงาน และบริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการทำงาน และ บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงาน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

6. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้าน การให้ข้อเสนอแนะและหรือแนวคิดในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการทำงาน และ ความผูกพันในงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ABSTRACT

Title of Theses	The Job Satisfaction to VCK Industrial Line's Employee.
Author	Mr. Sakchai Luepakdeesakul
Degree	Master of Science (Administration Technology)
Year	2005

This research aims to study the relation of group influence , depth condition , family welfare , health and safety , Supervisor relationship with job satisfaction.

Data were collected through questionnaire technique from 177sample. Descriptive statistics are percentage, mean, and standard deviation and inferential statistics is multiple regression.

1. Sample mostly female, age between 31 – 35 years old, bachelor degree and there're 15 years of work experience.
2. The influence of employee group: The frequency of group joined and the participation of company with employee group related to active working ,company's support to employee group and the participation of company related to company royalty. Overall the influence of employee group relate to job satisfaction.
3. Depth condition: the ability to pay depth and the appropriate salary related to active working and the appropriate salary related to company royalty. Overall depth condition related to job satisfaction.
4. Employee family welfare: the appropriate parent welfare, the appropriate child activity and welfare related to active working. The appropriate child activity and welfare related to company royalty. Overall employee family welfare related to job satisfaction.
5. Health and safety: sick from the job, hurt from the job and company pay attention to working safety related to active working and company pay attention to working safety related to company royalty. Overall Health and safety related to job satisfaction.

(6)

6. Supervisor relationship: the introduction and recommendation to the job related to both active working and company royalty and the Supervisor relation overall related to job satisfaction.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท วิชีเค อินคัสเทียลไลน์ จำกัด สำเร็จได้ เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา แนะนำ ความคิดเห็น และ กำลังใจผู้เขียน

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. บุรพา ชคเชย ที่ได้ให้คำแนะนำ และตรวจสอบ วิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน และขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ สุธน ศรีหิรัญ และ อาจารย์ พัทรินทร์ ปิยวนิชพงษ์ ที่ได้แนะนำการศึกษาวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้จนสามารถสำเร็จลุล่วงได้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านของ โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร ผู้ที่ได้ถ่ายทอดและสร้างความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของโครงการบัณฑิตศึกษา เทคโนโลยีการบริหาร ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและประสานงานการติดต่อเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านของบริษัทวิชีเค อินคัสเทียลไลน์ จำกัด ที่ให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้วิทยานิพนธ์ของผู้ศึกษาสำเร็จลุล่วง

ขอขอบคุณเพื่อนในคริสตจักรที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในด้านต่าง และยังเป็นกำลังใจที่สำคัญ

สุดท้ายนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณบิดา มารดา และขอบพระคุณพี่และน้อง ที่ได้ช่วยส่งเสริม สนับสนุน กระตุ้นเตือนและเป็นกำลังใจตลอดมาให้ผู้เขียนจัดทำวิทยานิพนธ์

ศักดิ์ชัย ลือภักดีสกุล

พฤษภาคม 2548

สารบัญ

	หน้า
<u>บทคัดย่อ</u>	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(13)
<u>บทที่ 1</u> บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 ขอบเขตการวิจัย	6
1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	7
1.7 นิยามปฏิบัติการ	7
<u>บทที่ 2</u> แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน	8
2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน	11
2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	12
2.4 แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน	25
2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน	26
2.6 การวัดความพึงพอใจในการทำงาน	33
2.7 การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน	33
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	39
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย	39
3.2	กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย	39
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
3.4	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	40
3.5	เกณฑ์การให้คะแนน	40
3.6	เกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย	41
3.7	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.8	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4	ผลการวิจัย	43
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	43
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น	45
4.3	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	49
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
5.1	สมมติฐานในการวิจัย	64
5.2	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	64
5.3	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอิทธิพลของกลุ่มแรงงานต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน	65
5.4	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสภาวะการเป็นหนี้ต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน	65
5.5	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสวัสดิการครอบครัวต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน	66
5.6	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ต่อความพึงพอใจในการทำงาน	66
5.7	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาต่อความพึงพอใจในการทำงาน	67
5.8	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย	68
5.9	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	69

<u>บรรณานุกรม</u>	71
<u>ภาคผนวก</u>	73
<u>ประวัติผู้เขียน</u>	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
3.1	เกณฑ์การให้คะแนน	41
4.1	จำนวนและร้อยละของเพศและอายุ	44
4.2	จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน	45
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นด้าน กลุ่มพนักงาน	46
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น สภาวะการเป็นหนี้ของพนักงาน	46
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นด้าน สวัสดิการครอบครัวพนักงาน	47
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นด้าน สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน	47
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	48
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	49
4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในการทำงานด้านความผูกพันในงาน	49
4.10	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	50
4.11	การวิเคราะห์พหุคูณของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	51
4.12	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	52

4.13 การวิเคราะห์พฤติกรรมของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความผูกพันในงาน	52
4.14 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	53
4.15 การวิเคราะห์พฤติกรรมของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	54
4.16 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	54
4.17 การวิเคราะห์พฤติกรรมของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความผูกพันในงาน	55
4.18 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	56
4.19 การวิเคราะห์พฤติกรรมของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	56
4.20 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	57
4.21 การวิเคราะห์พฤติกรรมของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความผูกพันในงาน	58
4.22 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	59
4.23 การวิเคราะห์พฤติกรรมของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	59
4.24 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	61
4.25 การวิเคราะห์พฤติกรรมของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความผูกพันในงาน	61
4.26 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	62
4.27 การวิเคราะห์พฤติกรรมของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	63

4.28	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	64
4.29	การวิเคราะห์หยุดถอยของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความผูกพันในงาน	64

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิด	5
2.1	คณงานและสิ่งแวดล้อมการทำงาน	22
2.2	วงจรปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมการทำงานและ ผู้ประกอบการอาชีพ	23

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาจกล่าวได้ว่าในบรรดางานทุกอย่างหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ที่ดำเนินอยู่นั้น ไม่มีสิ่งใดสำคัญกว่าการบริหารหรือการจัดการ (Management) ทั้งนี้เพราะงานทางด้านการบริหารหรือการจัดการนี้ จะเป็นงานสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกให้มนุษย์ทำงานได้โดยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effective and efficiency) มากที่สุดกว่าแต่ก่อน สังคมในปัจจุบันซึ่งมนุษย์ต่างก็ร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มในลักษณะขององค์กรต่าง ๆ นับได้ว่าเป็นวิธีเดียวที่ช่วยให้มนุษย์สามารถเพิ่มกำลังความสามารถให้มีการผลิต เพื่อมาตอบสนองสังคมมนุษย์ได้มากขึ้น ปัญหาสำคัญของการที่ให้บรรลุดัตถุประสงค์ดังกล่าวนั้นก็คือปัญหาของการรวมกลุ่มทรัพยากรทั้งที่เป็นวัตถุและคน ให้สามารถมารวมกันผลิตในลักษณะขององค์กรที่มีความหมายและมีประสิทธิภาพได้ และขณะเดียวกันกลุ่มหรือองค์กรดังกล่าว ก็ควรจะดำเนินไปโดยสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด จนสามารถเติบโตและอยู่รอดได้ภายใต้ภาวะของระบบใหญ่ที่แวดล้อมองค์กรอยู่ หรือกล่าวอีกในหนึ่งก็คือ การที่จะต้องสามารถรักษาภาวะให้องค์กรมีความสมดุลกับภาวะภายนอกตลอดเวลา เพื่อที่จะให้องค์กรสามารถคงความเป็นอยู่เพื่อรับใช้สังคมมนุษย์ได้ตลอดกาล ดังนั้นงานบริหารหรือการจัดการ จะหมายถึงภาระหน้าที่ของบุคคลใด ๆ ที่ปฏิบัติตนเป็นผู้บริหารที่จะต้องเข้ามาทำหน้าที่จัดระเบียบ และดำรงไว้ซึ่งเป็นสภาพภายใน (ทั้งที่เป็นตัวคน วัสดุ เงินทุน ฯลฯ) ของกลุ่มหรือหน่วยงาน เพื่อให้กลุ่มดังกล่าวดำเนินไปได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายในของหน่วยงานของตนแล้ว เพื่อที่จะให้กลุ่มดังกล่าวดำเนินไปได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมมากที่สุด โดยสามารถฉวยโอกาสหรือหาผลประโยชน์จากภายนอก และหลีกเลี่ยงข้อจำกัดต่าง ๆ ได้มากที่สุดนั้น ผู้บริหารจำเป็นจะต้องเข้าใจตามทันถึงสภาพของสิ่งที่อยู่ภายนอกทั้งหลายด้วย แบบของศีลธรรมจรรยา สภาพของสังคม ทัศนียภาพของผู้บริโภค ภาวะเศรษฐกิจ สภาพทางการเมืองและการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานเสมอ

ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำของกลุ่ม จึงจำเป็นจะต้องสนใจคิดตามตลอดเวลา และจะต้องพยายามนำองค์กรให้สามารถปรับตัวและเลือกประกอบกิจกรรมที่เหมาะสมที่สุดกับทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่เสมอ (ชงชัย สันติวงษ์, 2539: 3-5)

ทรัพยากรบุคคลนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในทรัพยากรพื้นฐานที่จะส่งผลให้การบริหารหรือการจัดการธุรกิจมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งทรัพยากรพื้นฐาน หรือที่เรียกว่า สี่เอ็ม (4 Ms) ประกอบไปด้วย บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการจัดการ (Method) ทั้งนี้ในแต่ละองค์กรนั้นมีทรัพยากรในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงต้องใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบหลักเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ เนื่องจากมนุษย์สามารถใช้ทักษะ ความรู้ แนวคิด ความชำนาญ ฯลฯ มาบริหารองค์กรให้บรรลุสู่เป้าหมายได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องรู้จักสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติการให้แก่บุคคลภายในองค์กรอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นสิ่งกระตุ้นมนุษย์ให้มีความตั้งใจและมีความต้องการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะของหน่วยงาน โครงสร้างของงาน ทำเลที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน สิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก็คือด้านการจัดการมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจเช่นกัน ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้า สถานที่ทำงาน ความศรัทธาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา รวมทั้งความเข้าใจที่ติดต่อกันระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับหน่วยงาน เป็นต้น การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีหลายแนวความคิด ได้แก่ ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ ราววลเป็นปัจจัยของการทำงาน การวัดความพึงพอใจของการทำงานมีทั้งแบบสำรวจ ปรนัย และแบบสำรวจแบบเชิงพรรณนา ลักษณะของแบบวัดมี 2 แบบ คือ แบบวัดความพึงพอใจโดยทั่วไป และแบบวัดความพึงพอใจงานโดยเฉพาะ ผลที่ได้จากความพึงพอใจงานก็คือ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ความอิสระของงาน รูปแบบของการบังคับบัญชา

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้นถ้าหากหน่วยงานใด ได้เห็นความสำคัญ

ของการสร้างความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์ หรือตามเวลา โดยรวมปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ เช่น แรงจูงใจ ความสนใจสภาพทางด้านบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้เป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพึงพอใจเกิดขึ้นในการทำงาน (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 121)

เพราะฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานจะได้ทุ่มเทกำลังความสามารถในการปฏิบัติตามหน้าที่ เพื่อที่จะให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ สิ่งที่สำคัญมากต่อผู้บริหารคือการเลือกใช้ปัจจัยความพึงพอใจให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล เพราะพนักงานภายในองค์กรมีความต้องการตอบสนองที่แตกต่างกันออกไป ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องเลือกใช้ให้ได้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานตามที่พนักงานต้องการซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ส่วนตัวบุคคล ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเป้าหมายส่วนตัวบุคคลให้เข้ากับองค์กร ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้พนักงานได้รับผลประโยชน์หรือได้รับการตอบสนองความต้องการของพวกเขา จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถหรือทำหน้าที่ให้ดีที่สุดเพื่อจะได้รับการตอบสนองมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังนั้นหลักการที่สำคัญของการใช้ปัจจัยต่อพนักงานภายในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอและตลอดเวลาถึงจะได้ผลลัพธ์ที่ทำให้องค์กรมองเห็น ทิศทางบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในเวลาอันรวดเร็วยิ่งขึ้น

ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันกำลังพยายามเริ่มฟื้นตัว จึงทำให้เกิดการแข่งขันในตลาดที่รุนแรงในแต่ละองค์กร เป็นผลทำให้องค์กรต่าง ๆ มีความต้องการลดต้นทุน เช่น ต้นทุนคงที่ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัสหรือสวัสดิการ เป็นต้น แต่สิ่งเหล่านี้ที่กล่าวมาแล้วนั้นล้วนแต่เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นถ้าองค์กรใดไม่สามารถให้สิ่งตอบสนองดังกล่าวกับพนักงานได้ ผู้บริหารภายในองค์กรจะต้องรู้จักหาปัจจัยในด้านอื่น ๆ มาทดแทน นำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานะแวดล้อม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการเพื่อที่องค์กรจะได้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ว่าในสภาวะการณ์เศรษฐกิจปัจจุบันพนักงานในองค์กรต้องการปัจจัยอะไรบ้างที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นสาเหตุให้ผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักคัดสรรปัจจัยต่าง ๆ มาบริหารงานเพื่อให้ส่งผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์สถานะแวดล้อม ภายในและภายนอก

เพื่อให้พนักงานในองค์กรจะได้แสดงทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และงานทุกอย่างจะสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับพนักงานในองค์กร ดังนั้นการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องนำปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานเข้ามาชี้ทิศทางการแสดงออกพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของอิทธิพลของกลุ่มแรงงานต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท วิชีเค อินคัสเทียล ไลน์ จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสถานะการเป็นหนี้สินต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท วิชีเค อินคัสเทียล ไลน์ จำกัด

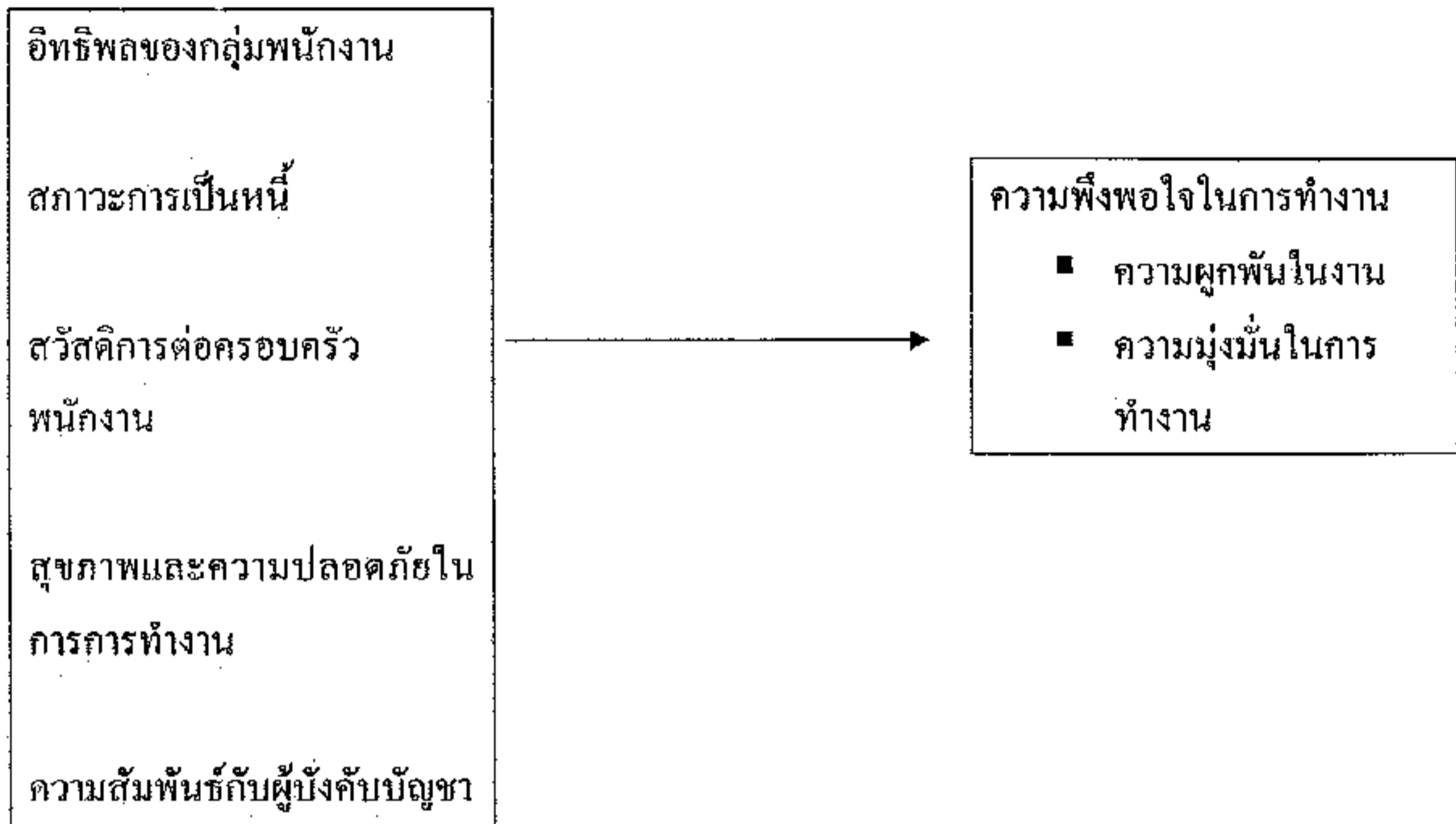
1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ สวัสดิการต่อครอบครัวพนักงาน ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท วิชีเค อินคัสเทียล ไลน์ จำกัด

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท วิชีเค อินคัสเทียล ไลน์ จำกัด

1.2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท วิชีเค อินคัสเทียล ไลน์ จำกัด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 อิทธิพลของกลุ่มแรงงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

1.3.2 สภาวะการเป็นหนี้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

1.3.3 สวัสดิการต่อครอบครัวพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

1.3.4 สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1.3.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อนำข้อค้นพบไปกำหนดแนวทางในการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ ในบริษัทใน ส่วนของการสนับสนุนกิจกรรมที่สร้างสรรค์ของแรงงาน อย่างถูกต้องทิศทางเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ ที่ดีระหว่างพนักงานและบริษัท

1.4.2 เพื่อนำข้อค้นพบไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ความไม่เพียงพอของรายได้และ สถานะการเป็นหนี้พนักงาน ซึ่งอาจส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งข้อมูลจากข้อค้นพบ สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการ วางนโยบายการออมแทนการขึ้นเงินเดือนซึ่งจะส่งผลดีใน ระยะยาวมากกว่า

1.4.3 เพื่อนำข้อค้นพบไปกำหนดแนวทางการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานบน พื้นฐานของการรับผิดชอบต่อครอบครัว อันเป็นการส่งเสริมความอยู่ดี กินดี ของครอบครัวของ พนักงาน เพื่อการสร้างความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน เช่นการจัดให้มีกองทุนสำหรับลูก พนักงานที่เรียนดี เป็นต้น หรือการให้มีสวัสดิการที่แตกต่างสามารถเลือกได้สำหรับพนักงานในแต่ละรูปแบบความรับผิดชอบต่อ

1.4.4 เพื่อนำข้อมูลทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ไปกำหนดแนวทาง ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยการสนับสนุนหรือการให้การเอาใจใส่ต่อสุขภาพของ พนักงานอย่างเหมาะสมและถูกต้องต่อความเป็นจริงมากขึ้นเพื่อพนักงานได้รับการตอบสนอง สวัสดิการด้านสุขภาพอย่างตรงความต้องการ

1.4.5 เพื่อนำข้อมูลไปกำหนดแนวทางของรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้างานกับ พนักงาน ให้มีลักษณะความสัมพันธ์ที่ดี ในรูปแบบอันนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเฉพาะเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของ พนักงาน ของ บริษัท วีซีเค อินคัสเทียลไลน์ ซึ่งพนักงานในที่นี้หมายถึง พนักงานที่เป็นลูกจ้างใน ระดับคนงานทั่วไป จนถึงระดับหัวหน้างานเท่านั้น จำนวน 117 คน ซึ่งปัจจัยที่ใช้ในการศึกษานี้ มี ทั้ง หมด 5 ด้านคือ ด้านกลุ่มแรงงาน สถานะการเป็นหนี้ สวัสดิการต่อครอบครัวพนักงาน สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.6.1 ตัวแปรอิสระ

- 1.6.1.1 อิทธิพลของกลุ่มแรงงาน
- 1.6.1.2 สภาพะการเป็นหนี้
- 1.6.1.3 สวัสดิการต่อครอบครัวพนักงาน
- 1.6.1.4 ภาวะสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
- 1.6.1.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

1.6.2 ตัวแปรตาม

- 1.6.2.1 ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท วิชีเค อินดัสเทียล ไลน์ จำกัด

1.7 นิยามปฏิบัติการ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คะแนนที่วัดจาก ทศนะคติส่วนตัวของพนักงานด้าน ความพึงพอใจในการทำงานในบริษัท วิชีเค อินดัสเทียล ไลน์ จำกัด

กลุ่มพนักงาน หมายถึง กลุ่มของพนักงานที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการเป็นการรวมตัวกันของพนักงานเพื่อทำกิจกรรมหรือการประชุมอย่างใดอย่างหนึ่ง

สภาพะการเป็นหนี้ หมายถึง สภาพะการที่พนักงานมีหนี้สินที่ยังต้องชำระ ทั้งมาจากการกู้หรือ การซื้อของเงินผ่อน

สวัสดิการครอบครัวพนักงาน หมายถึง สวัสดิการของบริษัทที่เอื้อประโยชน์ให้กับบุคคล ในครอบครัวของพนักงาน

สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง สภาพะการทางด้านร่างกายของพนักงานทั้ง ทางด้าน การเจ็บป่วย และการบาดเจ็บอันเกิดขึ้นจากการทำงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาใน การปรึกษาปัญหาทั้งส่วนตัวและการทำงานรวมถึงการเสนอแนวคิดในการทำงาน

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
- 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน
- 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
- 1.4 แนวความคิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 1.6 การวัดความพึงพอใจในการทำงาน
- 1.7 การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน
- 1.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของพอใจในการทำงาน

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความหรือความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้มาก และแตกต่างกันเป็นหลายอย่างดังนี้

Yolder et al. (1958: 6) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานองค์กร บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขา

Morse (1958: 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้ลดน้อยลง เพราะความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อนมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็น้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้

Straus and Sayles (1960: 119 – 121) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เขารู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

French (1964: 28 – 29) ได้กล่าวไว้ว่า คนจะเกิดความพึงพอใจได้ ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งงานที่ดี มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสภาพภาพทางการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

Vloom (1964: 99) ได้กล่าวไว้ว่าทัศนคติที่มีต่องาน และความพึงพอใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หากผู้ปฏิบัติงานมีท่าทีหรือทัศนคติที่มีต่องานในทางบวก มีผลเท่ากับที่ความพึงพอใจในงาน ส่วนท่าทีหรือทัศนคติที่มีต่องานในทางลบ มีผลเท่ากับไม่พึงพอใจในงาน

Applewhite (1965: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์กร และมีความหมายคล้ายกับคำว่า ขวัญในการทำงาน โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่มส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ที่มีความรู้สึกมาจากสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

Gilmer and others (1966: 254) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคล ที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในผลงาน รู้ว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

Bloom and Naylor (1968: 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง (เงินเดือน) การปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานและอื่น ๆ อีก

Ivancevich and Onnelly (1968: 172) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นความคิดเห็นของคนงานที่นิยมชมชอบงานที่เขากำลังกระทำอยู่

Good (1973: 320) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ คุณลักษณะ สภาวะหรือระดับความรู้สึกที่เกิดจากความสนใจ หรือทัศนคติที่บุคคลมีต่องานของตนเอง

Locke (1984: 103) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอารมณ์ด้านบวกที่เกิดจากการตอบสนองของผลการทำงานการประเมินว่างานนั้นสำเร็จหรือมีคุณค่า ส่วนความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นผลการประเมินว่าถูกปฏิเสธความรู้สึกอึดอัด หรือความรู้สึกเป็นลบ

Davis (1985: 83) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

โยธิน ศันสนบุท (2525: 55) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความเห็นชอบ (Favorable) หรือไม่เห็นชอบ (Unfavorable) ของคนงานที่มีต่องานของเขา

ธีรวุฒิ บุญโยธิน (2525: 45) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาต้องทำ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำ เช่น สวัสดิการ มีความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ค่าจ้างสูง เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี งานที่ทำท้าทายความสามารถ เป็นต้น

กิติมา ปรีดีติลล (2529: 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และ ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการสนองความต้องการของเขา

อารี เพชรสุต (2530: 49) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่ผลงานนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

สุพล จำสินธุ์ (2531: 38) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจอื่น ๆ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะเริ่มสละอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานของตน ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

สมยศ นาวิการ (2533: 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพึงพอใจงานสูง โดยทั่วไปเราจะหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

จิราภรณ์ โนราช (2537: 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่ดีที่พอใจ ความรู้สึกแห่งการยอมรับ ในการปฏิบัติภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ก็หมายถึงว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนในทางตรงกันข้าม หากมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย หรือไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

วินัย โภยกุล (2537: 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นการแสดงออก หรือความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจนเกิดทัศนคติชอบต่องานที่เขาปฏิบัติ และความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลอาจจะมี ความพึงพอใจในงานจากปัจจัยที่ต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือความสัมพันธ์ทางสังคมและปัจจัยอื่น ๆ ถ้าหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบ และยังผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น

ปาริชาติ ดันดีวัฒน์ (2538: 17) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกของบุคคลต่องานอันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การมีความสุขในการทำงาน การเกิดทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ และการมีความรู้สึกพอใจหรือชอบองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ขององค์กรที่เสนอให้พนักงานทำ ให้พนักงานสมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างตั้งใจและเต็มความสามารถ เพื่อให้ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ได้อย่างรวดเร็ว

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2511: 122) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

วิชัย แหวนเพชร (2534: 53 – 54) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจในวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม เพราะการที่การทำงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมไม่ประสบผล เช่น ยอดการผลิตตกต่ำทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย

หรือมาทำงานแต่ทำไม่ได้ไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
2. ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ
3. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เป็นยุทธวิธีการเพิ่มผลผลิตในหน่วยงานวิธีหนึ่ง
5. ทำให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข การบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน

อรุณ รัชธรรม (2522: 205) ได้ให้ ความสำคัญในเรื่องการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำทุกระดับ พึงสร้าง และปลูกฝังให้มีในหน่วยงานของตนเพราะว่าขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน เป็น กุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความสมัครใจของคนทำงานเอง

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 123 – 129) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ ใช้เป็นเครื่องมือช่วยชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการคือ ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) , ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) , ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management)

ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1. ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยที่พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2. เพศ แม้งานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่า เป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทน ที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4. อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้อง กับระยะเวลา และ ประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า งานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสร้างสรรค์กับ ผู้อื่นด้วย

6. เชี่ยวชาญ ปัญหาเรื่องเชี่ยวชาญ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบ ความแตกต่างระหว่างเชี่ยวชาญ กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างระหว่าง เชี่ยวชาญ กับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงาน ในโรงงานที่มีเชี่ยวชาญในระดับสูงแต่งงานที่ทำงานเป็นประจำ พบว่ามักจะเบื่อหน่าย งานง่ายและมี เจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสม กับความสามารถของเขา

7. การศึกษา การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จาก งานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่ มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลาย ชิ้นพบว่า นักวิชาการวิชาชีพเช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงาน สูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัด บุคลิกภาพเนื่องจากเครื่องมือนี้ มีความไม่เที่ยงตรงอย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจจะ เป็นเพราะ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุ ให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียด กับภาวะ ของความ พึงไม่พึงพอใจในการทำงาน

9. ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจ ในการทำงานเงินเดือนมีมากพอแก่ การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่ จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่ การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

10. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการแสดงออก ถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11. ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนถนัดและพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจใน ชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน
ปัจจัยด้านงาน

1. ลักษณะงาน คือ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทายเป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่กันไป กับลักษณะของงานฐานทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

3. ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสถานะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย ๆ เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางกรงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่กันไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

4. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ในหน่วยงาน ขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามีต รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่นความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

6. สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ๆ ทั้งนี้

เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7. โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ข้อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติ สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไรสภาพการณ์ความคุมจะง่ายขึ้น

ปัจจัยด้านการจัดการ

1. ความมั่นคงในงาน สรุปรจากการ ศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความมั่นคงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีพ (Life Long Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงาน ที่มีความมั่นคง พนักงาน ของบริษัท และโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงาน จนถึงวัยเกษียณแม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่ถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนความตั้งใจทำงาน

2. รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรค ไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันมีค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐบาลลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3. ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

4. โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน

มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอายุในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่าน โอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอี้อัก อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงานมีพนักงานที่ทำงาน ในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

7. เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

9. การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศงานก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย

10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไป หรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

11. ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

12. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจกันดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาของ National Industrial Conference Board พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานตรงกันว่าารยอมรับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่า ความมั่นคงความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

เสถียร เหลืองอร่าม (2527: 94) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจใน งานที่ทำก็ต่อเมื่อ ได้ค่าตอบแทนพอสมควร คู่มากับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำ ลักษณะของงานที่ทำ ย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่าง อาจสนุกใช้แรงงานมากหรือสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม งานบางอย่างจะสบายแต่รายได้น้อย
3. เพื่อนร่วมงาน หากมีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องใจ แม้นายจ้าง สภาพการทำงานหรือ สิ่งอื่น ๆ ไม่ค่อยดี แต่ก็ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานเพราะ เป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมมีมนุษยสัมพันธ์และ อธิษาศัยไมตรีที่ดีแล้วผู้ใต้บังคับบัญชาก็สบายใจ ทำงานอย่างมีความสุข
5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนก็จะตั้งใจทำงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น
6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะคนฉลาดที่มีการศึกษาดี หากรู้ ว่าเขาไม่มีโอกาสจะก้าวหน้าแล้วก็ยอมทำให้บังเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นต่อไป
7. มีความเป็นประชาธิปไตย ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานโดยทั่วไปไม่ชอบการ บังคับกดขี่ ชอบการให้เกียรติ มีการปรึกษาหารือ มีสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน ต้องการมีส่วนร่วม งานที่ทำ
8. ความมีระเบียบวินัย หมายถึง องค์การมีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคน ทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้ ผิดก็ทำโทษ ทำดีก็ชม เป็นต้น
9. สภาพของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของที่ตั้ง อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ ชั่วโมงการทำงานก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงาน หรือไม่พึงพอใจได้

2.3.1 แนวคิดเรื่องของกลุ่มและอิทธิพลของกลุ่มต่อองค์กร ในการพิจารณาความสำคัญ ของกลุ่มนั้น เราสามารถให้ความหมายของคำว่ากลุ่ม คือ บุคคล สองบุคคล ขึ้นไปที่มีความสัมพันธ์ กันในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งนี่เป็นคำนิยามอย่างง่าย และมีศึกษาในเรื่องของกลุ่มในองค์กร เราจะ พบว่ากลุ่มในองค์กรเป็นเหมือน องค์กรอย่างหนึ่งที่อยู่ในองค์กรเสมอมา และเป็นเหมือนส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งในความเป็นจริงกลุ่มในองค์กรเราไม่ได้หมายความถึงเพียงแค่ หนึ่งหรือสองคน

เท่านั้นแต่ขนาดของกลุ่มอาจหมายถึง สมาชิกจำนวนมาก เพียงแค่ไม่ใช่ทั้งหมดของคนในองค์กรเท่านั้น

ประเภทของกลุ่ม

1. กลุ่มอย่างเป็นทางการ คือ โดยปกติแล้วในองค์กรจะมีผังโครงสร้างขององค์กรอยู่ ซึ่งแสดงตำแหน่งของแต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่ง ในโครงสร้างที่ปกตินั้นเป็นการแสดงถึงกลุ่มที่เป็นทางการอยู่ เช่น กรรมการอำนวยการ เป็นรูปแบบของกลุ่มอย่างเป็นทางการรูปแบบหนึ่ง หรือ แผนกต่างๆ หรืองานต่างๆ ก็ถือว่าเป็นกลุ่มอย่างเป็นทางการในรูปแบบหนึ่ง อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ของการรายงานตามโครงสร้างขององค์กร ผู้จัดการ และผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรงจะอยู่ในผังขององค์กร ทำให้พวกเขาสร้างกลุ่มของตัวเองขึ้นมา กลุ่มที่เป็นทางการมีลักษณะที่ค่อนข้างชัดเจน แต่จะมีการเปลี่ยนแปลงในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร ซึ่งกลุ่มที่เป็นทางการอาจมีการสร้างอิทธิพลขึ้นมา เช่นการ ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำในแนวทางการทำงานต่อผู้บริหาร โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องมีการตัดสินใจ โดยที่กลุ่มที่เป็นทางการนี้จะมี หัวหน้า และ มีกระบวนการในการทำงาน อย่างชัดเจนแบบเป็นทางการ

2. กลุ่มอย่างไม่เป็นทางการนั้น เป็นกลุ่มที่ไม่มีหน้าที่ชัดเจนอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตามในกลุ่มจะมีหัวหน้า หรือผู้นำของกลุ่มที่มีอิทธิพลในการกำหนด กิจกรรม และทิศทางของกลุ่ม ซึ่งโดยทั่วไปกลุ่มจะมีกฎและกระบวนการทำงานของกลุ่มเอง ซึ่งเราไม่สามารถที่จะกล่าวได้ว่ากลุ่มเหล่านี้เป็นกลุ่มที่ไม่มี ความเกี่ยวข้องกับองค์กร หรือเป็นกลุ่มที่ทำความเดือดร้อนในให้กับองค์กร เพราะในความเป็นจริงนั้นกลุ่มเหล่านี้เป็นกลุ่มที่มีการทำงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและทั้งที่ไม่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งในงานหลายอย่างเป็นงานที่ส่งผลดีต่อองค์กรในการบรรลุเป้าหมาย แต่บางกิจกรรมก็ส่งอันตรายต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งการแบ่งกลุ่มแบบนี้ยังสามารถพิจารณาได้ จากการเวลา แบบ ถาวร และแบบ ชั่วคราว (Permanent and Temporary) การแบ่งกลุ่มในลักษณะนี้เป็นการแบ่งกลุ่มด้วยหลักของการคงอยู่ของกลุ่มกล่าวคือ กลุ่มแบบถาวรเป็นลักษณะกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มที่เป็นทางการ มีลักษณะ โครงสร้างที่ชัดเจนอยู่ในผังองค์กร ซึ่งจะคงอยู่ไปจนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผังขององค์กร และกลุ่มแบบชั่วคราวนั้นเป็นกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ บางครั้งอยู่นานเป็นระยะเวลาหลายปี

ลักษณะของกลุ่ม

1. พิจารณากลุ่มตามการเผชิญหน้าและการหลบเลี่ยง (Face to Face or Dispersed) ในบางครั้งเราสามารถแบ่งกลุ่มได้ตามลักษณะหรือพฤติกรรมของกลุ่มในการเผชิญหน้าหรือการหลบเลี่ยง กลุ่มแบบเผชิญหน้าเป็นกลุ่มที่มักมีการรวมตัวกันและมักที่จะ

เผชิญหน้ากันหรือการทำงานเป็นกลุ่มในการสร้างอิทธิพลและทำให้กลุ่มๆเข้ารวมด้วย ซึ่งกลุ่มในลักษณะนี้จะสามารถมีอิทธิพลต่อสมาชิกมาก ส่วนกลุ่มแบบหลบเลี่ยงจะมีลักษณะที่ตรงกันข้ามกับกลุ่มแบบนี้อย่างสิ้นเชิง

2. พิจารณากลุ่มตามการเป็นเจ้าของและการปรารถนา (Belong or Desire) กลุ่มที่สมาชิกมีความเป็นเจ้าของ คือกลุ่มที่มีการจัดให้มีสมาชิกภาพ เป็นกลุ่มที่ทุกคนร่วมกันรับผิดชอบในมาตรฐานความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมของกลุ่ม โดยที่ที่มีความรู้สึกในความเป็นเจ้าของ มีมาตรฐานความคิดที่เป็นของตนเอง ส่วนกลุ่มที่เป็นกลุ่มที่เป็นกลุ่มแบบปรารถนานั้น เป็นกลุ่มที่มักจะมีการเปลี่ยนแปลงแนวคิด พฤติกรรม มาตรฐาน ตามกลุ่มอ้างอิงที่กลุ่มของตนอยากเป็น

3. พิจารณากลุ่มตามหลักปฐมภูมิและทุติยภูมิ (Primary and Secondary) สมาชิกของกลุ่มแบบ ปฐมภูมิจะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกัน และมีความใส่ใจกันและกัน ส่วนกลุ่มแบบทุติยภูมิ เป็นกลุ่มแบบ ที่สมาชิกมีความเป็นส่วนตัวและมีการให้ความสำคัญกับส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม แต่มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มมากกว่า ซึ่งสมาชิกจะเป็นเหมือนอุปกรณ์ต่างๆที่นำมาเป็นองค์ประกอบทำให้งานสำเร็จ

อิทธิพลของกลุ่มต่อองค์กร

สิ่งหนึ่งที่กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อสมาชิกของคนคือ ทางด้านภาวะทางอารมณ์และพฤติกรรม ซึ่งในบางครั้งกลุ่มในมักที่จะทำให้พฤติกรรมของสมาชิกของกลุ่มไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างเอกลักษณ์ของกลุ่มขึ้นมา เช่น กลุ่มที่เป็นทางการอาจใช้การบังคับให้สมาชิกทำตาม หรือกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการอาจให้สมาชิกทำตามด้วยการเลือก ซึ่งเมื่อกลุ่มมีความยาวนานมากขึ้นเอกลักษณ์ของกลุ่มจะมีความมั่นคงและเป็นที่ชัดเจนมากขึ้นทั้งในด้านของมาตรฐาน พฤติกรรม ความรู้สึก และความคิด หรือที่เรียกว่า แนวคิดของกลุ่ม (Group Think) ซึ่งแนวคิดของกลุ่มเป็นตัวกำหนดทิศทางกิจกรรมของกลุ่มและเป็นตัวกำหนดหรือการตีกรอบแนวคิดของสมาชิกทั้งด้วยการบังคับ ด้วยหลักของสังคมนิยม คือคนหมู่มาก (Socialist) หรือการสร้างการจูงใจ ทำให้สมาชิกมีแนวคิดไปในทิศทางเดียวกันซึ่งแนวคิดเหล่านี้มักถูกกำหนดโดยกลุ่มผู้นำหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม ซึ่งทั้งที่เป็นผู้นำที่เป็นทางการหรือผู้นำที่ไม่เป็นทางการ

ซึ่งหากมองในแง่ของอิทธิพลของกลุ่มที่มีต่อองค์กรเราไม่สามารถที่จะกล่าวว่า กลุ่มได้ก่อความยุ่งยากให้กับองค์กรเพราะแท้ที่จริงแล้วกลุ่มเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับองค์กรเสมอมา เหมือนกับในเรื่องของความขัดแย้งภายในองค์กรที่เป็นเรื่องที่อยู่คู่กับองค์กรเสมอมา กลุ่มอาจก็ประโยชน์ต่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร ซึ่งหมายความว่าแท้ที่จริงแล้วการทำงานของ กลุ่มเป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานคนเดียว โดยเฉพาะหากนำมาใช้ในการ

พัฒนา และการสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นแนวคิดของกลุ่มที่ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่กลุ่มมีเป้าหมายที่สอดคล้องและสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ที่จะให้ความสำคัญในการนำพาให้กลุ่มมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บริหารและมีความผูกพันต่อองค์กร

2.3.2 ความปลอดภัยในการทำงานและอันตรายจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2.3.4.1 ความปลอดภัยในการทำงาน

1) ความหมายของความปลอดภัยในการทำงาน

(1) การประสบอันตราย ในประกาศของกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การคุ้มครองแรงงาน ได้ให้ความหมาย ของคำว่า ประสบอันตราย ไว้ว่า การที่ลูกจ้างได้รับอันตราย แก่กายหรือจิตใจ หรือถึงแก่ความตายเนื่องจากการทำงาน ให้แก่นายจ้าง หรือการป้องกันรักษา ประโยชน์ให้แก่นายจ้าง โดยความหมายของการประสบอันตราย นั้นเมื่อพิจารณาให้ละเอียดจะเห็น ได้ว่า ครอบคลุมถึงอุบัติเหตุจากการทำงาน และโรคจากการทำงาน ของลูกจ้างหรือผู้ประกอบการ อาชีพ ในกิจการต่างๆ การประสบอันตรายดังกล่าว โดยปกติจะต้องเกิดขึ้น หรือมีผลสืบ เนื่องมาจากการทำงานของบุคคล ณ สถานที่ทำงาน หรือสถานที่ประกอบการ หรือในงานที่นายจ้าง มอบหมาย เช่นการนี้วคนงานถูกคลัดขาคในขณะที่ ทำงานกับเครื่องปั๊มโลหะ หรือพนักงานที่ทำงาน ในห้องที่มีเสียงดังนานหลายปี จนทำให้เกิดอาการหูตึงเป็นต้น แต่ในกรณีที่คนงานเดินกลับจาก บ้านแล้ว ถูกรถจักรยานยนต์ เหนี่ยวชน จนล้มได้รับบาดเจ็บ ลักษณะนี้ไม่เป็นการประสบอุบัติเหตุ จากการทำงาน

(2) อุบัติเหตุจากการทำงาน หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดย บังเอิญ ไม่ได้คาดคิดและไม่ได้ควบคุมไว้ก่อนจากการทำงาน แล้วมีผลทำให้คนเกิดการบาดเจ็บ พิการ เสียชีวิต หรืออาจทำให้ทรัพย์สินเสียหาย

(3) โรคจากการทำงาน บางครั้งมีผู้เรียกว่า โรคจากการประกอบ อาชีพ หรือโรคอันเกิดขึ้น เกี่ยวเนื่องกับการทำงาน หมายถึงการเจ็บป่วย ของคนงาน พนักงาน ข้าราชการ ลูกจ้างหรือผู้ใช้แรงงาน ที่เป็นผลสืบเนื่องจากการทำงาน ในสถานที่ทำงาน

2) ความปลอดภัยในการทำงาน หรือ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ความปลอดภัยในการทำงาน ที่ใช้ในประเทศไทย มีความหมายตรงกับความหมายในภาษาอังกฤษ ว่า Occupational Safety and Health ซึ่งหมายถึง ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ของผู้ประกอบการ อาชีพ ซึ่งผู้ประกอบการอาชีพหรือผู้ใช้แรงงาน อาจทำงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ขนส่ง เหมืองแร่ ป่า ไม้ พาณิชยกรรม เกษตรกรรม หรืออาชีพอื่นใด ดังนั้น คำว่า ความปลอดภัย ในการทำงาน จึงอาจ ใช้แทนคำว่า ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ได้ ในการดูแล ผู้ใช้แรงงานในด้านต่างๆ ทั้ง

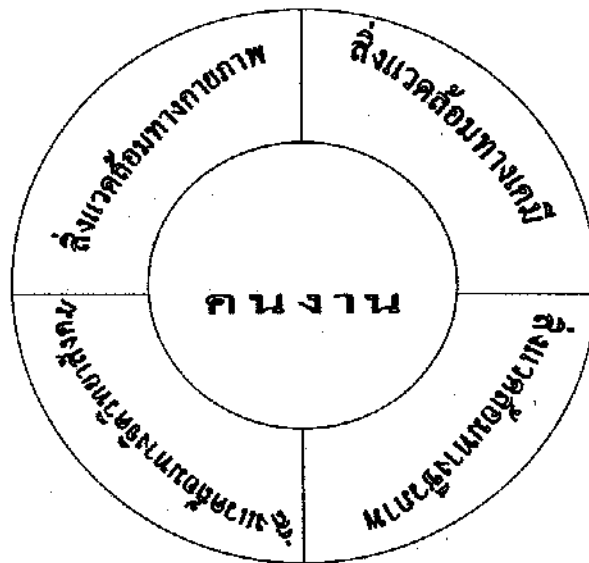
สวัสดิการ ความปลอดภัย และสุขภาพอนามัย (Welfare , Safety , and Health) นั้นนับได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ใช้แรงงานได้รับบาดเจ็บ พิการ หรือตายจากอุบัติเหตุจากการทำงาน (Occupational Accidents) และนอกจากนี้ ก็เพื่อป้องกันมิให้สุขภาพของผู้ใช้แรงงานต้องเสื่อมโทรมลงจนอาจทำให้เกิดโรค หรือความเจ็บป่วยจากการทำงาน หรือที่เรียกว่าโรคจากการทำงาน (Occupational Diseases)

2.3.4.2 ปัจจัยของการประสบอันตรายจากการประกอบอาชีพ

1) คนกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยที่สำคัญ ของการเกิดการประสบอันตรายจากการประกอบอาชีพ คือผู้ประกอบอาชีพหรือคนงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผู้ประกอบอาชีพหรือคนงาน นั้น ปกติจะหมายถึงถึง ผู้ประกอบอาชีพทุกอาชีพ ทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม ธุรกิจเอกชน รัฐวิสาหกิจ และราชการ ซึ่งเป็นกลุ่มกำลังแรงงานที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ ปกติแล้วผู้ประกอบอาชีพเหล่านี้ เป็นผู้ที่มีส่วนร่วม ในการเกิดภัยจากการประกอบอาชีพนั้น ซึ่งอาจเนื่องมาจากการขาดประสบการณ์ ขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่ทำ มีทัศนคติและจิตสำนึกที่ไม่ปลอดภัย และไม่ได้ป้องกันตนเองอย่างเหมาะสม เป็นต้น

2) สิ่งแวดล้อมการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่อยู่รอบตัวผู้ประกอบอาชีพ หรือคนงาน ในขณะที่ทำงาน อันอาจจะรวมถึง เครื่องจักรกล อุปกรณ์ เครื่องมือ อากาศที่หายใจ แสงสว่าง ความลั่นสะเทือน รั้งสี ความร้อน ความเย็น ไรสาร ฝุ่น ละออง และสารเคมีอื่นๆ และยังรวมถึงเชื้อโรคและสัตว์ต่างๆ นอกจากนี้ยังรวมถึง สภาพการทำงานที่ซ้ำซาก การเร่งรีบทำงาน การทำงานเป็นผลัดหมุนเวียนเรื่อยไป ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น ความไม่เหมาะสมของสิ่งแวดล้อมการทำงาน นับว่าเป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการก่อให้เกิดการประสบอันตราย จากการประกอบอาชีพเช่นเดียวกัน

2.3.4.3 สิ่งแวดล้อมการทำงาน 4 ประการ สิ่งแวดล้อมการทำงานที่อยู่รอบตัวคนงานในขณะที่ทำงาน สามารถแบ่งหมวดหมู่ออกเป็น 4 ประเภท คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางเคมี สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ และสิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยาทางสังคม ดังภาพที่ 2.1

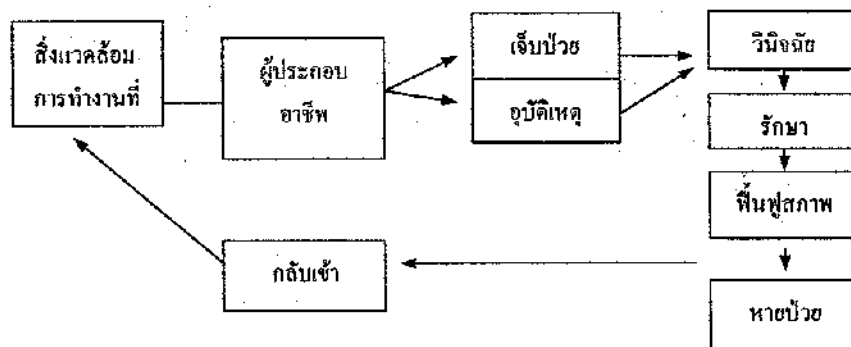


ภาพที่ 2.1 คนงานและสิ่งแวดล้อมการทำงาน

- 1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่อยู่รอบตัวผู้ประกอบอาชีพขณะทำงานนั้นมีหลายชนิด เช่น เสียงดัง ความสั่นสะเทือน ความร้อน ความเย็น รังสี แสงสว่าง ความกดล้นบรรยากาศ นอกจากนี้ยังรวมถึงเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ และบริเวณสถานที่ทำงาน
- 2) สิ่งแวดล้อมทางเคมี ที่ผู้ประกอบอาชีพ ต้องเกี่ยวข้องกับนั้นคือ สารเคมีชนิดต่างๆ ที่ใช้เป็นวัตถุดิบ หรือผลผลิต หรือของเสียที่ต้องกำจัด โดยทั่วไปสารเคมีดังกล่าว อาจอยู่ในรูปของ ไอสาร ฝุ่น คิวบ์ ละออง หรืออยู่ในรูปของเหลวเช่น สารตัวทำละลาย กรด ด่าง เป็นต้น
- 3) สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ ของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ มีทั้งชนิดที่มีชีวิต และไม่มีชีวิต ตัวอย่างของชนิดที่มีชีวิตเช่น ไวรัส แบคทีเรีย เชื้อรา พยาธิ และสัตว์อื่นๆเช่น หนู เป็นต้น สำหรับตัวอย่างของชนิดที่ไม่มีชีวิตเช่น ฝุ่น พิษต่างๆ ซึ่งรวมถึงฝุ่นไม้ ฝุ่นฝ้าย หรือฝุ่นแมทัลลิก พันธุ์ต่างๆ เป็นต้น
- 4) สิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม หรือบางครั้งเรียกว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมในการทำงาน ซึ่งครอบคลุมถึงภาวะจิตวิทยาสังคม และเศรษฐกิจในการทำงาน งานที่เร่งรัด ต้องทำงานแข่งกับเวลา ภาวะของบุคคลที่ขี้ขลาด จากชนบทมาอยู่ในเมืองอุตสาหกรรม การทำงานเป็นผลัดหรือเป็นกะ การทำงานล่วงเวลา การอยู่หรือการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่แปลกหน้า ค่าจ้างแรงงานที่ไม่เหมาะสม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในสถานที่ทำงาน การทำงานที่ซ้ำซาก

การทำงานที่ ไม่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจ การทำงานที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา และผลผลิต และภาวะที่คนต้องเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบการผลิตแบบอุตสาหกรรม เป็นต้น

2.3.4.4 ลักษณะของการประสบอันตรายจากการทำงาน ลักษณะของการประสบอันตรายจากการทำงาน นั้นจะสืบเนื่องมาจากการที่ผู้ประกอบอาชีพหรือคนงานต้องทำงานหรือปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ชิ้นงานหรือผลผลิตออกมา ซึ่งในการทำงานนั้นผู้ประกอบอาชีพ จะอยู่ภายในแวดวงของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน แล้วปัจจัยทั้งสอง จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ดังนั้นถ้าหากทั้งสองปัจจัยมีความเหมาะสม คือผู้ประกอบอาชีพมีทัศนคติที่ปลอดภัย มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตนเหมาะสม และสิ่งแวดล้อมการทำงานมีความปกติและเหมาะสม ก็ย่อมเป็นที่แน่ใจว่าจะไม่มีภัยจากการประกอบอาชีพเกิดขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม หากปัจจัยหนึ่งปัจจัย ใดหรือทั้งสองปัจจัย มีความบกพร่องหรือไม่เหมาะสม ก็อาจจะคาดหมายไว้ว่า อาจมีการประสบอันตรายจากการประกอบอาชีพขึ้นได้ ซึ่งอาจจะเป็นผลทำให้ผู้ประกอบอาชีพเกิดเจ็บป่วย ด้วยโรคจากการทำงาน หรือได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ จากการทำงานได้ อย่างไรก็ตามเมื่อเกิดการเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บขึ้น คนงานนั้นอาจจะได้รับการตรวจวินิจฉัย การรักษาพยาบาลหรือการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย ด้านการแพทย์ให้หายได้ แต่เมื่อบุคคลนั้นกลับเข้าทำงาน ในสภาพของสิ่งแวดล้อม การทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่นเดิมอีก ในที่สุดบุคคลนั้น ก็อาจจะได้รับอันตรายทำนองเดียวกับที่เกิดขึ้นอีกอย่างไม่มีการสิ้นสุด ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 วงจรปฏิสัมพันธ์ระหว่าง สิ่งแวดล้อมการทำงานและผู้ประกอบอาชีพ

2.3.4.5 อุบัติเหตุจากการทำงาน

1) การเกิดอุบัติเหตุ ในการเกิดอุบัติเหตุจากการประกอบอาชีพนั้น จะเริ่มจากสาเหตุของอุบัติเหตุ ซึ่งโดยทั่วไปจะมีสาเหตุอันเกิดจาก ความผิดพลาดของการจัดการ และสภาวะทางด้านร่างกาย และจิตใจของคนงานไม่เหมาะสม แล้วก็ให้เกิดอุบัติเหตุโดยตรงคือการ

ปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย และสภาพของงานที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นนั้น อาจเป็นจากการพลัดตกหกล้ม การลื่น การถูกตีหรือถูกกระแทก การถูกหนีบหรือติดอยู่ระหว่างวัตถุ การระเบิด การถูกไฟไหม้ เป็นต้น และผลของอุบัติเหตุ นั้น อาจทำให้เกิดความเสียหายของทรัพย์สินและผลผลิตหยุดชะงัก หรือคนงานได้รับบาดเจ็บที่รักษาให้หายเป็นปกติได้ บางรายการอาจพิการ และบางรายการอาจเสียชีวิต

2) สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ แบ่งออกเป็นสองส่วนคือ สาเหตุนำของการเกิดอุบัติเหตุจากการประกอบอาชีพ เช่น ไม่มีการสอนหรืออบรมเกี่ยวกับความปลอดภัย ไม่มีการบังคับให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัย ไม่มีการวางแผนและเตรียมงานด้านความปลอดภัยไว้ ไม่มีการแก้ไขจุดอันตรายต่างๆ ซึ่งเหล่านี้ถือเป็นความผิดพลาดทางการจัดการ หรืออ่อนเปลี้ยมาก หุนหวก สายตาไม่ดี มีร่างกายไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ ซึ่งเหล่านี้มาจากสภาพร่างกายไม่พร้อมกับการทำงาน นอกจากนั้น สาเหตุการเกิดอุบัติเหตุยังอาจเกิดจาก การปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย เป็นการกระทำที่ไม่ปลอดภัยของคนงาน ในขณะที่ทำงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้จากสถิติของการเกิดอุบัติเหตุ พบว่าร้อยละ 88 ของอุบัติเหตุ เกิดขึ้นจากสาเหตุนี้ หรือ สภาพของงานที่ไม่ปลอดภัย เป็นสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย ที่อยู่รอบๆตัวคนงานในขณะที่ทำงาน ซึ่งอาจเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ พบว่าประมาณ ร้อยละสิบ ของอุบัติเหตุเกิดขึ้นเนื่องมาจากสาเหตุนี้

2.3.4.6 โรคจากการทำงาน หรือโรคจากการประกอบอาชีพ หรือในประกาศของกระทรวง มหาดไทย เรียกว่า โรคซึ่งเกิดขึ้นเนื่องเกี่ยวกับการทำงานนี้ บางโรค อาจจะปรากฏอาการอย่างฉับพลัน เนื่องจากคนงานอาจได้รับสิ่งที่ทำให้เกิดโรค ในปริมาณที่ค่อนข้างสูงในระยะเวลาอันสั้นแต่บางโรคอาจจะปรากฏอาการแบบเรื้อรัง เนื่องจากคนงานจะค่อยๆได้รับสิ่งที่ทำให้เกิดโรคทีละน้อย เป็นเวลานานหลายเดือนหรือหลายปี เป็นที่น่าสังเกตว่าโรคจากการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีความรุนแรงสูงบางครั้ง ไม่อาจรักษาให้กลับสู่สภาพเดิมได้ และมีจำนวนมากที่เป็นโรคนี้อแล้วเกิดความรุนแรง มากจนพิการหรือเสียชีวิต เช่นคนงาน โรงงาน ถ่านไฟฉายที่เป็นโรค แพ้พิษแมงกานีส องค์ประกอบหลักที่ทำให้เกิดโรคจากการทำงาน นั้นอาจจำแนกออกเป็น สามองค์ประกอบ คือ ตัวเหตุของโรค คนที่ทำงาน และ สภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อม

โดยปกติแล้ว ถ้าหากองค์ประกอบทั้ง สามต่างก็มีความ พอเหมาะ คือ ตัวเหตุของโรคมีปริมาณไม่สูงเกินไป ตัวคนงานมีความสมบูรณ์แข็งแรง สภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมต่าง ในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมดี ก็เชื่อได้ว่าโรคจากการประกอบอาชีพจะไม่เกิดขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม เมื่อองค์ประกอบทั้ง สามมีความไม่เหมาะสมหรือความไม่สมดุล ในที่สุดโรคจากการประกอบอาชีพก็จะเกิดขึ้น

2.4 แนวความคิดความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 อ้างถึงใน Mumford, 1972: 4-5) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow , Herzberg , Likert โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake , Mouton , Fildler

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ มองพฤติกรรม การบริหารงาน ขององค์กร ได้แก่ Crozier และ Gouldner

สมชาติ คงพิภด (2537 อ้างถึงใน Green and Craft, 1979: 270) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน พบว่ามีแนวคิด 3 แนว คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน กลุ่มนี้มีความเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขจากการทำงาน จะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ Vroom

2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของ Porter และ Lawler

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้นคือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงานกลุ่ม กลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของ Grayfield และ Crockett

กมล รักสวน (2524: 14) สรุปว่า จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก โดยหลักการแล้ว บุคคลในหน่วยงานนั้นก็จะยิ่งเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน ทดมความสามารถเพื่องานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีของ Korman (Korman, 1977 อ้างถึงใน ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 122) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการส่วนบุคคล (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตาม ความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มให้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

ทฤษฎีของ Cooper (Cooper, 1958: 31) ตามทฤษฎีนี้ถือว่า ความต้องการในการทำงานดังกล่าวข้างต้นเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามทฤษฎีแบ่งออกเป็น 7 อย่างคือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงาน และสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครองและ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

ทฤษฎีของ Barnard (Barnard, 1966:142) กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ๆ เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งมีอำนาจมากกว่าเดิม
3. สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุสิ่งของต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคลากรให้อยู่ในสภาพที่พอใจทุกคน

4. ความตั้งใจในทางสังคมได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
5. การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการ ที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากร
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ช่วยให้ผู้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่
7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

ทฤษฎีของ Zaleznik (Zaleznik, 1958: 40) ได้จำแนกทฤษฎีการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. รางวัลภายนอก (External Reward) ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สถานภาพของงานที่น่าสนใจ การจัดองค์การและการจัดการสภาพของการปฏิบัติงาน และนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน

2. รางวัลภายใน (Internal Reward) เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่นได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

ทฤษฎีของ Walker and Grest (Walker and Grest, 1966: 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของคน ได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ทำงาน มีความรู้สึกที่ ความพึงพอใจ เป็นเครื่องวัดผลงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ และถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็จะต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ
2. ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่มีผลทำให้ผลงานดีเด่นได้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow Hierarchy of Need)

ความต้องการของมนุษย์นั้น Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ชั้น ตั้งแต่ขั้นต่ำสุดไปจนถึงขั้นสูงสุดดังนี้ (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2529:24).

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต้นเพื่อให้ตนเองมีความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนที่ต่อเมื่อ ความต้องการของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งเป็นเสมือนพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการสิ่งอื่นทั้งหมด Maslow จึงเห็นว่าบุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในสภาวะการขาดแคลนอาหาร

ความปลอดภัย การเข้าสังคมและมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลนั้นจะมีความต้องการในเรื่องอาหารมากกว่าสิ่งใด ๆ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยมี 2 แบบ คือ ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยจาก อันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น และความมั่นคงทางด้าน เศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาจากทัศนะของฝ่ายบริหารแล้วความต้องการด้านความปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอน หรือการรับประกันความมั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านการเงินแก่ผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการตอบสนองความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจให้กับผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

3. ความต้องการทางด้านสังคมหรือความรักหรือการยอมรับ เป็นพวกพ้อง (Social or Love or Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็เริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ตามปกติคนมีนิสัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความต้องการทางด้านนี้จึงเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ตามปกติคนมีนิสัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการทางด้านนี้จึงเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่รวมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการมีชื่อเสียงมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem Needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคมถึงความเชื่อมั่นหรือมั่นใจในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเองของคนทั้งหลาย นั่นคือ เป็นที่ยกย่องของคนอื่นเมื่อทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ ความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเองและความรู้สึกว่าคุณค่า

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง คือมีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ องค์กรประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญ งานนั้นท้าทายความสามารถ ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน ซึ่งความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในขั้นต้น ๆ ที่ผ่านมา ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสุดยอดของมนุษย์ที่มีน้อยคนขึ้นอยู่กับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง คือมีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ องค์กรประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญ งานนั้นท้าทายความสามารถ ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน ซึ่งความต้องการชนิดนี้จะมีมาก

หรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในขั้นต้น ๆ ที่ผ่านมามีถือว่าเป็นความต้องการขั้นสุดยอดของมนุษย์ที่มีย่อยคนจะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ได้

Maslow มีความเห็นว่า บุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้มาก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการขั้นเหนือขึ้นไป จนถึงขั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ความต้องการขั้นต้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการขั้นสูงจะเข้ามามีบทบาทต่อความรู้สึกของบุคคลนั้น

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer พัฒนามาจาก ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้น ของ Maslow มาเป็นความต้องการ 3 ระดับ ซึ่งความต้องการแต่ละประเภทเรียงจากต่ำไปสูงได้ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2357: 309-391)

1. ความต้องการอยู่รอด (Existence Need : E) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในองค์การคือความต้องการค่าจ้าง โบนัส และผลตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี

2. ความต้องการด้านสัมพันธภาพทางสังคม (Related Need :R) ความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษยสัมพันธ์ สำหรับในองค์การคือความต้องการที่จะเป็นผู้นำ หรือมีสถานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม และความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการความก้าวหน้าและเติบโต (Growth Need : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพ และการเจริญเติบโตก้าวหน้าของู้ทำงาน การพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถสำหรับใน องค์การคือความต้องการที่จะได้รับผิดชอบเพิ่มหรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสงานใหม่ ๆ อีกหลาย ๆ ด้านมากขึ้น

ทฤษฎีองค์ประกอบ สองปัจจัย ของ Fredrick Herzberg

ปี ค.ศ. 1859 Herzberg และคณะ จาก University of Utah ได้รวมความคิดของ Taylor และของ Maslow นำเสนอความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด Herzberg ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg โดยสมฐานของทฤษฎีมีดังนี้ (สมศักดิ์ ชาวลาภ, 2544: 60-61)

สิ่งจูงใจมี 2 แบบคือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน และแบบที่สองคือ การป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเรียกแบบที่หนึ่งว่า Motivation Factor และเรียกแบบที่สองว่า Hygiene Factor

1. Motivation Factor องค์ประกอบที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน , ความก้าวหน้า, การยอมรับ , การรับผิดชอบ , สัมฤทธิ์ผลของงาน

2. Hygiene Factor องค์ประกอบที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน , นโยบายบริษัท , ความมั่นคง , ผลตอบแทน , ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , การนิเทศงาน , สถานภาพตำแหน่ง

พิจารณาจากความคิดของ Herzberg จะเห็นว่าถ้าองค์การใดสามารถสร้าง Hygiene Factor ได้ดี ก็จะสามารถหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจของคนในการปฏิบัติงานได้ดีด้วย การค้นพบของ Herzberg นี้ให้เห็นว่า ความไม่พอใจไม่ได้เป็นสิ่งที่อยู่ตรงกันข้ามกับความ พื่อใจหรือแรงจูงใจ บุคคลไม่พอใจไม่ได้หมายความว่าเขาจะมีความพอใจหรือแรงจูงใจ แต่เขาจะมีความรู้สึกที่เป็นกลางดังนั้นสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีหรือ นโยบายของบริษัท ที่มีเหตุผลไม่ได้ ทำให้เกิดแรงจูงใจที่สูงเลย แต่ Hygiene Factor เหล่านี้มาก่อแรงจูงใจพนักงานที่มีความไม่พอใจ เนื่องจากว่าพวกเขาได้รับผลตอบแทนเพียงพอ สามารถจูงใจได้ง่ายกว่าพนักงานที่มีความพอใจ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า และการยกย่อง สามารถจูงใจพวกเขาได้

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จ ของ McClelland (McClelland Achievement Motivation Theory)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 118) กล่าวว่า ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จ McClelland จะเน้นถึงความต้องการ 3 ประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพล และครอบงำเหนือผู้อื่น

McClelland ได้บอกวิธีการกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้การทำงานดีขึ้น โดยให้พนักงานมี (1) ความปรารถนาความสำเร็จของงาน (2) ใฝ่หาอำนาจหน้าที่ (3) ยินดีเข้าร่วมงานด้วยความรักและผูกพัน ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จของงานเพื่อทำความดี หรือเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน เป็นความมุ่งมั่นของแต่ละคน ส่วนความต้องการที่จะมีอำนาจหน้าที่เพื่อที่จะได้บทบาท สถานภาพ

มีอิทธิพลและควบคุมผู้อื่นได้ อีกส่วนหนึ่งทำงานเพื่อสร้างความรักและผูกพันให้ได้มีมิตรภาพและสัมพันธภาพทางสังคมกับผู้อื่น ตัวอย่าง เช่น พวกทู่เทให้กับงาน จะมีความปรารถนาแรงกล้าในผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าต้องการอำนาจหน้าที่ สถานภาพหรือให้ใครมารักและผูกพัน บางคนจะมุ่งสร้างมิตรภาพเพื่อนพ้องถูกใจในงานโดยไม่คำนึงถึงการได้ตำแหน่งหน้าที่ (บรรยงค์ โตจินดา, 2542: 258-259)

การทำงานของบุคคลหนึ่งจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จากความต้องการข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อดังกล่าวข้างต้น อาจทดสอบได้ด้วย McClelland's Thematic Apperception Test ว่าจะโน้มน้าวใจไปทางใด ผลของการศึกษาเรื่องการจูงใจของ McClelland พบว่าพวกมุ่งความสำเร็จไว้สูง จะมีลักษณะเด่นพิเศษเฉพาะตัว เช่น มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะทำงานให้ดีเพื่อเนื้อแท้ของความพอใจมากกว่าต้องการรางวัลจากผลงานนั้น พวกเขาเป็นกลุ่มคนที่รักความจริง จึงกำหนดเป้าหมายการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผลโดยที่ทุกเรื่องต้องทำได้จริง คนประเภทนี้ต้องการทราบผลการทำงานทันทีเพื่อจะได้รับ ความพอใจมาก ๆ เมื่อทราบว่าทำงานสำเร็จด้วยดี ข้อมูลป้อนกลับที่แจ้งว่างานสำเร็จจะช่วยกระตุ้นให้ปรับปรุงงานและยกระดับเป้าหมายของงานให้สูงเด่นขึ้นเรื่อย ๆ สมควรที่ผู้บริหารจะมองหาพวกเขาแล้วจะได้ผลงานที่ดีเพราะเราส่งเสริมคนมีแววดีให้ทำงานเต็มความสามารถ และได้รับความสำเร็จ

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

McGregor (McGregor, 1960: 33-58) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ในทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X

McGregor ได้อธิบายลักษณะมนุษย์และการทำงานไว้ดังนี้

1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน
2. คนส่วนมากไม่มีความทะเยอทะยาน มีความรับผิดชอบน้อย และชอบที่จะให้มีการสั่งการ
3. คนส่วนมากมีความสามารถทางด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาการทำงานน้อย
4. การจูงใจจะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยเท่านั้น
5. คนส่วนมากจะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด และ ถูกบังคับเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สาระสำคัญของทฤษฎี X นี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบปฏิบัติงาน พยายามหลีกเลี่ยง

เลี้ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต่างใช้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y

หลังจาก McGregor ได้อธิบายทฤษฎี X แล้ว ต่อมาได้พบว่าคนที่อาศัยอยู่ในสังคมประชาธิปไตยซึ่งมีระดับการศึกษาและมาตรฐานการครองชีพสูง และมีโอกาสที่จะหางานทำได้มากขึ้นนั้น การใช้ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X เป็นสิ่งที่ไม่น่าจะถูกต้องนัก และแนวทางต่าง ๆ ของฝ่ายบริหาร ได้พัฒนาจากข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X ก็ประสบความสำเร็จล้มเหลวในการที่จะนำมาใช้จูงใจบุคคลในการทำงาน McGregor จึงได้เสนอข้อสมมติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี Y ดังนี้

1) คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจ ให้กับงานตามปกติ คือหากในการทำงานก็เหมือนกับการพักผ่อน เมื่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้จัดไว้อย่างเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุม

2) การควบคุมและการบังคับจากภายนอก ไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์การควบคุมตนเองและการเป็นตัวของตัวเองเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงาน ให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3) ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหา จะมิอยู่ในบุคคลเกือบทุกคนคุณสมบัติที่ดี เช่นมีมโนภาพ มีความเฉลียวฉลาดดวงใจ มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การมีการกระจายอยู่ทั่วไปในคนทั้งหลาย

4) การที่บุคคลผูกพันตนเองกับงานขององค์การนั้น ขึ้นอยู่กับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการทำงาน จะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางสังคม ความมีชื่อเสียง และความสำเร็จในชีวิต

5) คนเราสามารถที่จะสั่งการด้วยตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎี Y เป็นแนวคิด ค้ำยันถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองที่พฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การตามความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงใจและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

2.6 การวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงานมาก นักจิตวิทยาได้ ได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ตามนิยามที่วัดและตามาจุดมุ่งหมายของการวัด การ แบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 : 130-131)

2.6.1 การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถาม

2.6.1.1 แบบสำรวจ ปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและ คำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยผู้ตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและ ความรู้สึกเป็นข้อมูลที่ได้สามารถ วิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2.6.1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถามที่ ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบ โดย อิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

2.6.2 แบบวัดความพึงพอใจในตามคุณลักษณะของงาน

2.6.2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของ บุคคลที่มีความสุขอยู่กับงาน โดยส่วนรวม

2.6.2.2 แบบวัดความพึงพอใจงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น

2.7 การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 132-133) กล่าวว่า ฝ่ายจัดการและฝ่ายบริหารแม้จะไม่ สามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล เช่น อายุ เพศการศึกษา บุคลิกภาพ แต่สามารถจัดและ สรรหารวมทั้งบรรจบุคคลกรให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ซึ่งควรพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับบุคคลที่มีส่วนในการให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วยการเลือกสถานที่ตั้ง ของโรงงาน หน่วยงาน การขยายสาขาของหน่วยงาน ควรคำนึงถึงความพึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวกับ

สภาพแวดล้อมทั่วไปรวมทั้งคิดหาวิธีที่จะไม่ให้การทำงานเกิดความเบื่อหน่ายโดยการสลับเปลี่ยนงาน หรือลดงานจ้ำจืด จัดกิจกรรมอื่นเพิ่มความสำคัญกับการทำงานของพนักงาน

การจัดบรรยากาศของหน่วยงาน ให้เหมาะสมกับการทำงานบรรยากาศแบบแจ่มใส ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีอิสระในการทำงานจะสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานมากขึ้น

การจัดการและการบริหารเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคง สวัสดิการในการทำงาน บริการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ รายรับและค่าจ้าง ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงเช่นกัน หัวหน้าที่มีความเป็นประชาธิปไตย และมีความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกและภายในเป็นอย่างดี เป็นสิ่งสำคัญเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือ เจตคติที่ดีของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความสนใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำแล้วเกิดความสบายใจมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แม้แต่สิ่งแวดล้อมทางบ้านและครอบครัวที่ปรกติสุข ก็มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์ถึงงานที่ทำด้วย

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8.1 งานวิจัยต่างประเทศ

Wickstrom (1971: 1249 – A) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร โรงเรียน ศึกษา นิเทศ และผู้ช่วยครูใหญ่ รวม 125 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้บริหารพึงพอใจในงานมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

Merrill (1971: 1547 –A) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู และครูใหญ่ระดับประถมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครู และครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรมสูง ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ และการยอมรับนับถือ

Hammer (1971: 3373 – A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนชั้นพิเศษ (Special Class Teacher) ในรัฐไอโอวา พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Johnston and Bavin (1973: 136-141) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานทดสอบกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg โดยการศึกษากับประชากรจำนวน 130 คน ในโรงเรียนราษฎร์แห่งหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษารูปได้ว่า ปัจจัยจูงใจได้แก่ความสำเร็จ การยอมรับงานที่กระทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและสิ่งที่ไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ สภาพการทำงาน และการนิเทศงาน

Marion (1977: 4755-A) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงาน และความขัดแย้งในการทำงานของอาจารย์ พบว่า ถ้าเกิดสภาพความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่ถ้ามีความขัดแย้งสูง ความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาค่ากว่าความรับผิดชอบอื่น ๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานน้อยลง และถ้าเกิดสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานแล้ว ผลที่เกิดขึ้นจะยิ่งทำให้ขาดสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา แต่จะไม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น

Stolt (1978: 598-A) ได้ทำการศึกษา เรื่องลำดับความต้องการของ ผู้บริหารโรงเรียนตามทฤษฎีของ Maslow ผลการศึกษพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนได้แก่ อาจารย์ใหญ่และผู้อำนวยการ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับของสังคม คำสรรเสริญ และความเป็นตัวของตัวเอง เป็นสิ่งสำคัญและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

Cooper and others (1979: 117) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับอาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ และปัจจัยภายนอกได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

Koerner (1981: 43) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานกับกลุ่มพยาบาลอนามัยชุมชน จำนวน 32 คน พบว่า อายุ ประสบการณ์ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นผู้นำ

ของผู้มีทัศนคติความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานและผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงาน

2.8.2 งานวิจัยในประเทศไทย

วีระชาติ แก้วไสย (2518: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย ได้ผลการศึกษาอย่างแรกว่า ครูมีความรู้สึกต่อความสำเร็จของคนในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ความรับผิดชอบและความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับความรู้สึกในเรื่องนโยบาย และการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำสุด เหนือขึ้นมาได้แก่ เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและลักษณะของงาน ผลการศึกษาย่างที่สองคือ ครูที่มีความพึงพอใจในการทำงานมีความรู้สึกต่อความสำเร็จของงานสูงสุด รองลงมาได้แก่ความรับผิดชอบ ความปลอดภัย ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน องค์ประกอบที่คูมีความรู้สึกต่อที่สุด ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน

โสภณ เกริกไกรกุล (2528: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้แบบสอบถามกับแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราชเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผลการศึกษาพบว่า แพทย์ที่มีหน่วยสังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แพทย์ที่มีอายุราชการต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แพทย์ที่มีอายุราชการต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีระดับตำแหน่งงาน ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และแพทย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าลักษณะภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของแพทย์ในโรงพยาบาล ส่วนมากมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า อาชีพแพทย์เป็นอาชีพที่รับการศึกษาสูง ปัจจุบันทางเพศจึง ไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน และจากการศึกษายังพบว่า ลักษณะปัจจัยของลักษณะงานที่แพทย์กำลังดำรงตำแหน่งอยู่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ปัญญา แก้วพรพงศ์ (2537: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักสังคมสงเคราะห์ให้ศูนย์เยาวชนที่มีต่อลักษณะงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนปัจจัยที่

ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนมีความต้องการแลกเปลี่ยน โดยใช้แบบสอบถามเป็น ข้อมูลลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของนักสังคมสงเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันและนักสังคมสงเคราะห์ที่โอนย้าย ที่มีต่อ ลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานนั้นมีความพอใจและไม่พอใจ สำหรับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่านักสังคมสงเคราะห์ กลุ่มปัจจุบันมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติมากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่โอนย้าย ส่วนใน เรื่องความก้าวหน้า นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันมีความพึงพอใจในหน้าที่ ที่จะทำให้มีโอกาส เลื่อนระดับตำแหน่งเพิ่มขึ้นในอนาคตมากกว่านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่โอนย้าย สำหรับปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงาน ผลการศึกษาพบว่าทั้งนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันและ กลุ่มที่โอนย้าย พิจารณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานมากที่สุดคือ เรื่อง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อันดับรองลงมาคือ ความชอบในงานประเภทนั้น เหมือนกัน

ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น (2534: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์ในการทำงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้พบว่าประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้วย

วดี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน ได้ศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพ ความพึงพอใจของวิศวกร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเครื่องมือที่ ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สร้างขึ้นตามทฤษฎีของ Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจในด้าน ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มิอายุมาก ระดับ การศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานงาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า มนุษย์มีแรงจูงใจยอมทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow ที่กำหนดไว้ 5 ชั้น

จากทฤษฎีทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการ ของมนุษย์ซึ่งมีลำดับขั้นความต้องการไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน อีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับ สิ่งแวดล้อมของงาน ด้วย

วิทยา ประยูร (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนอยู่ใน ระดับปานกลาง ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มี เพศ วุฒิการศึกษา และสถานภาพการทำงาน ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ครูประจำกลุ่มการศึกษา ทางไกลที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ผ่านการอบรมและไม่ผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงาน ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

จากผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคลในองค์กรและตัวองค์กรเอง เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานเป็น ปัจจัยหลักที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในชีวิต และยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของ บุคคลนั้น เช่นผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีอัตราการขาดงาน ลางาน และมีแนวโน้ม ของการลาออกน้อยกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานมาก น้อยต่างกันตามความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่นเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุในการ ทำงาน ตลอดจนความแตกต่างของสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่ทำ เช่น ลักษณะงาน โครงสร้างงาน รายได้ สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกเวลาทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและ ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (non – experimental design) เพื่อศึกษาวิจัย ที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท วิชีเค อินดัสเทียล โลन् จำกัด ในบทนี้จะกล่าวถึง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานที่ทำงานระดับลูกจ้างและพนักงานในระดับหัวหน้างานในบริษัท วิชีเค อินดัสเทียล โลन् จำกัด จำนวน 117 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับลูกจ้างและพนักงานระดับหัวหน้างานทั้งหมด 117 คน โดยที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน 9 คน และเป็นพนักงานระดับ ลูกจ้างจำนวน 108 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามดังกล่าวสร้างโดย ใช้พื้นฐานของแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และความเป็นจริงตามความเหมาะสมจากข้อมูลที่ทำการศึกษาเบื้องต้นมาแล้ว

- แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด (close – end question) ทั้งหมด 7 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ จำนวนปีที่เข้าทำงาน ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด
 - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ อิทธิพลของกลุ่มแรงงาน
 - ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับสถานะการเป็นหนี้
 - ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับ สวัสดิการต่อครัวพนักงาน
 - ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับสถานะสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
 - ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - ตอนที่ 7 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

3.4 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

3.4.1 การศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 สร้างแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทวีซีเคอินคัสเทียลไลน์จำกัด

3.4.3 นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา Coefficient Alpha ของ Cronbach

3.4.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

3.5 เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scales) เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามมีดังนี้

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด	5	มากที่สุด
มาก	4	มาก
ปานกลาง	3	ปานกลาง
น้อย	2	น้อย
น้อยที่สุด	1	น้อยที่สุด

3.6 เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

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

3.7 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยที่ผู้วิจัย ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 117 ชุด ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ได้กำหนดไว้ โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 117 ชุด เก็บรวบรวมมาได้ 117 ชุด มีแบบสอบถามเสียทั้งหมด 8 ชุด จึงมีแบบสอบถามใช้ประมวลผลทั้งหมด 109 ชุด

3.8 การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลครบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาแปรเป็นสัญลักษณ์ตัวเลขแทนค่าตัวแปรต่าง ๆ ทำการลงรหัส และนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

3.8.2 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ของพนักงานคิดเป็นร้อยละ ความถี่

3.8.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านอิทธิพลของกลุ่มแรงงาน สภาพะการเป็นหนี้ สวัสดิการต่อครอบครัวพนักงาน สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด ซึ่งผู้ตอบจะแสดงทัศนะ 5 ระดับ

3.8.4 ใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นสถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ข้อมูลทั่วไปในแบบสอบถาม

3.8.5 ใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) เป็นสถิติวิเคราะห์สมมติฐาน

3.8.6 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตามด้วย การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression)

3.8.7 กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท วีซีเค อินดัสเทียลโลบ์ จำกัด ในการศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น

ตอนที่ 4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตอนที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของเพศและอายุ

	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	54	49.5
	หญิง	55	50.5
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	5	4.6
	25 ถึง 30 ปี	18	16.5
	31 ถึง 35 ปี	30	29.4
	36 ถึง 40 ปี	24	22.0
	41 ปีขึ้นไป	32	27.5

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.5 โดยพนักงานที่เป็นชายคิดเป็นร้อยละ 49.5 ส่วนใหญ่อายุ 31 ถึง 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.5 กลุ่มตัวอย่างอายุ 36 ถึง 40 ปี ร้อยละ 22.0 อายุ 25 ถึง 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 16.5 และต่ำกว่า 25 ปีคิดเป็นร้อยละ 4.6

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	26	23.9
อนุปริญญาหรือปวส.	16	14.7
ปริญญาตรี	49	45.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	18	16.5
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	4	3.7
1 ถึง 5 ปี	24	22.0
5.1 ถึง 10 ปี	28	25.7
10.1 ถึง 15 ปี	17	15.6
15.1 ปีขึ้นไป	36	33.0

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือ ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.9 ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 16.5 และระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.7 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือมีประสบการณ์ทำงาน 5.1 ถึง 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.7 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 ถึง 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 10.1 ถึง 15 ปีคิดเป็นร้อยละ 15.6 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.7

4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านกลุ่มพนักงาน

กลุ่มพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ความเห็น
การมีอิสระในการทำกิจกรรมหรือการประชุมของ กลุ่มพนักงาน	3.477	.877	มาก
การได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมหรือการ ประชุมของกลุ่มพนักงาน	3.605	.720	มาก
ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประชุมของ กลุ่มพนักงาน	3.238	.744	ปานกลาง
บริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจกรรมหรือการ ประชุมของกลุ่มพนักงาน	3.422	.819	มาก

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีอิสระในการทำกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน การได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมของกลุ่มพนักงาน และบริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนา กิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงานในระดับมาก โดยพนักงานมีความถี่ในการเข้าร่วม กิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงานในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นสภาวะการเป็นหนี้ของพนักงาน

สภาวะการเป็นหนี้	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความเห็น
ความสามารถในการชำระหนี้	3.367	.846	ปานกลาง
อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ	3.192	.927	ปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่เป็นหนี้โดยเฉลี่ยมีความสามารถในการชำระหนี้ในระดับปานกลาง และมีความเห็นว่า อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านสวัสดิการครอบครัวพนักงาน

สวัสดิการครอบครัวพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
การได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสมต่อการดูแล บิดามารดา	3.550	.787	มาก
บริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับ พนักงานที่มีบุตร	3.917	.721	มาก
บริษัทมีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับบุตร หลานของพนักงาน	3.596	1.010	มาก

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเห็นในระดับมาก ในการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมในการดูแลบิดามารดา มีสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตร และ บริษัทมีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับบุตรหลานของพนักงาน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
การป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน	3.642	.776	มาก
ความรุนแรงในการป่วยแต่ละครั้ง	3.449	.630	มาก
การบาดเจ็บจากการทำงาน	3.541	.866	มาก
การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานมีการเจ็บป่วย	3.889	.895	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

สวัสดิการครอบครัวพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานได้รับบาดเจ็บ จากการทำงาน	3.660	.841	มาก
บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการ ทำงานของพนักงาน	3.156	.904	ปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความเห็นด้าน ป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน ความรุนแรงในการป่วยแต่ละครั้ง การบาดเจ็บจากการทำงาน การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงาน มีการเจ็บป่วย การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานได้รับบาดเจ็บ ในระดับมาก โดย บริษัทให้ความสำคัญกับความ ปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
สามารถให้ข้อเสนอแนะหรือแนวคิดในการ ทำงานให้กับผู้บังคับบัญชา	4.082	.944	มาก
สามารถระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการ ทำงานให้กับผู้บังคับบัญชาได้	3.862	.947	มาก

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้าน ความสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือ
แนวคิดในการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชา สามารถระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงาน
ให้กับผู้บังคับบัญชา ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน

ความมุ่งมั่นในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
การมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ	2.954	.975	ปานกลาง
การทำงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด	3.412	.795	มาก
ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น	3.798	.742	มาก
การอุทิศให้เวลาทำงานอย่างเต็มที่	3.513	.702	มาก
ไม่ทอดทิ้งกับงานแม้ต้องรับผิดชอบสูง	3.440	.843	มาก
ท่านไม่หลีกเลี่ยงงานถึงแม้มีโอกา	3.880	.766	มาก

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้าน การทำงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด ทำงานด้วยความกระตือรือร้น อุทิศเวลาทำงานอย่างเต็มที่ และ การไม่ทอดทิ้งกับงานแม้ต้องรับผิดชอบสูง ในระดับมาก โดย มีระดับการมาทำงานตรงต่อเวลาในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
ความสุขในการทำงาน	3.37	0.91	ปานกลาง
จะทำงานในบริษัทจนเกษียณอายุ	2.66	1.06	ปานกลาง
มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในบริษัทที่ทำ อยู่	3.44	0.98	มาก
ความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท	3.09	0.86	ปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสุขในการทำงาน จะทำงานในบริษัทจนกว่าจะเกษียณอายุ และ มีความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทในระดับปานกลาง โดย มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในบริษัทที่ทำอยู่ในระดับมาก

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

4.3.1 อิทธิพลของกลุ่มแรงงานต่อความมุ่งมั่นในการทำงาน

$$Act = a + b_1G1 + b_2G2 + b_3G3 + b_4G4$$

กำหนดให้

Act = ความมุ่งมั่นในการทำงาน

G1 = การได้มีอิสระในการทำกิจกรรมของกลุ่ม

G2 = การได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมของกลุ่มพนักงาน

G3 = ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน

G4 = บริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน

ตารางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	G2	G3	G4	Means	S.D.
Act	-	-	-	21	3.40
G1	-0.091	-0.525	-0.270	3.47	0.87
G2		-0.169	-0.362	3.60	0.72
G3			-0.037	3.23	0.74
G4				3.42	0.81

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีความสัมพันธ์ กันน้อยไม่เกินกว่า 0.8 ตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยที่ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามคือความมุ่งมั่นในการทำงานอยู่ที่ 21 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.40 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระส่วนใหญ่มีค่าประมาณ 3.5 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานส่วนใหญ่มีค่าอยู่ที่ประมาณ 8

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ถดถอยพหุของความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
G1	.654	.169	.386	0.093
G2	.801	.176	.452	0.079
G3	.901	.197	.398	0.026
G4	1.351	.325	.370	0.00

R = .665 , R² = .442 , R² adj = .420 , SEE = 2.591 , F = 20.59 , Sig F. = 0.000

จากการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับปานกลาง (R = 0.665) และ สามารถอธิบายความมุ่งมั่นในการทำงานได้ ร้อยละ 44.4 (R² = .442) จากตัวแปรอิสระทั้งหมด การได้มีอิสระในการทำกิจกรรมของกลุ่ม และ การได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมกลุ่ม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน และบริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อ ความมุ่งมั่นในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า อิทธิพลของกลุ่มพนักงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติคือ Sig F. เท่ากับ 0.000

4.3.2 อิทธิพลของกลุ่มแรงงานต่อความผูกพันในงาน

$$\text{Com} = a + b_1G1 + b_2G2 + b_3G3 + b_4G4$$

กำหนดให้

Com = ความผูกพันในงาน

G1 = การได้มีอิสระในการทำกิจกรรมของกลุ่ม

G2 = การได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมของกลุ่มพนักงาน

G3 = ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน

G4 = บริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน

ตารางที่ 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	G2	G3	G4	Means	S.D.
Com	-	-	-	10.92	1.88
G1	-.091	-.525	-.270	3.47	.87
G2		-.169	-.362	3.60	.72
G3			-.037	3.23	.74
G4				3.42	.81

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีความสัมพันธ์ กันน้อยไม่เกินกว่า 0.8 ตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยที่ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามคือความผูกพันในงานอยู่ที่ 10.92 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.88 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระส่วนใหญ่มีค่าประมาณ 3.5 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานส่วนใหญ่มีค่าอยู่ที่ประมาณ 8

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความพึงพอใจในการทำงานด้านความผูกพันในงาน

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
G1	.092	.043	.945	.708
G2	.063	.240	.245	.030
G3	.298	.117	.253	.242
G4	.604	.262	.235	.012

R = .516 , R² = .267 , R² adj = .238 , SEE = 1.647 , F = 9.454 , Sig F. = 0.000

จากการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามค่อนข้างน้อย (R = 0.665) และ สามารถอธิบายตัวแปรตามคือ ความผูกพันในงานได้ ร้อยละ 44.2 (R² = .442) จากตัวแปรอิสระทั้งหมด การได้มีอิสระในการทำกิจกรรมของกลุ่ม และ ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน การได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมกลุ่ม และบริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนา

กิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า อิทธิพลของกลุ่มพนักงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติคือ Sig F เท่ากับ 0.000

4.3.3 สถานะการเป็นหนี้ต่อความมุ่งมั่นในการทำงาน

$$Act = a + b_1D1 + b_2D2$$

กำหนดให้

Act = ความมุ่งมั่นในการทำงาน

D1 = ความสามารถในการชำระหนี้

D2 = อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ

ตารางที่ 4.14. ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	D1	D2	Means	S.D.
Act	-	-	21	3.404
D1		-.322	3.367	.846
D2		-	3.192	.927

จากการศึกษาพบว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ กันน้อยไม่เกินกว่า 0.8 ตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยที่ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามคือความมุ่งมั่นในการทำงาน เท่ากับ 21 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.404 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระคือ ความสามารถในการชำระหนี้และ อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ เท่ากับ 3.367 และ 3.192 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .846 และ .927 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ถดถอยพหุของความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
D1	1.346	.335	.352	0.000
D2	1.132	.309	.321	0.001

R = .523 , R² = .274 , R² adj = .260 , SEE = 2.929 , F = 19.962 , Sig F. = 0.000

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามค่อนข้างน้อย (R = 0.523) และ สามารถอธิบายความมุ่งมั่นในการทำงาน ร้อยละ 27.4 (R² = .274) จากตัวแปรอิสระทั้งหมด คือความสามารถในการชำระหนี้ และ อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมต่อค่าครองชีพมีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า สถานะการเป็นหนี้ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่นในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000

4.3.4 สถานะการเป็นหนี้ต่อความผูกพันในงาน

$$\text{Com} = a + b_1 D1 + b_2 D2$$

กำหนดให้

Com = ความผูกพันในงาน

D1 = ความสามารถในการชำระหนี้

D2 = อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ

ตารางที่ 4.16 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	D1	D2	Means	S.D.
Com	-	-	10.972	1.887
D1		-.322	3.367	0.846
D2		-	3.192	0.927

จากการศึกษาพบว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ กันน้อย ไม่เกินกว่า 0.8 ตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยที่ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามคือความผูกพันในงาน เท่ากับ 10.972 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.887 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระคือ ความสามารถในการชำระหนี้และ อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ เท่ากับ 3.367 และ 3.192 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .846 และ .927 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความพึงพอใจในการทำงานด้านความผูกพันในงาน

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
D1	.294	.132	.210	.165
D2	.673	.331	.192	.001

R = .393 , R² = .155 , R² adj = .139 , SEE = 1.751 , F = 9.706 , Sig F. = 0.000

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามค่อนข้างน้อย (R = .392) และสามารถอธิบายความผูกพันในงานได้เพียง ร้อยละ 13.9 เท่านั้น (R² = .139) จากตัวแปรอิสระ ทั้ง 2 ตัว อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมต่อค่าครองชีพเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.001 ส่วน ความสามารถในการชำระหนี้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า สถานะการเป็นหนี้ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000

4.3.5 สถิติการครอบครัวยุคใหม่ต่อความมุ่งมั่นในการทำงาน

$$Act = a + b_1F1 + b_2F2 + b_3F3$$

กำหนดให้

Act = ความมุ่งมั่นในการทำงาน

F1 = การได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสมต่อการดูแลบิดามารดา

F2 = บริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตร

F3 = บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงาน

ตารางที่ 4.18 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	F2	F3	Means	S.D.
Act	-	-	21	3.404
F1	-.429	-.239	3.550	.787
F2		-.291	3.917	.721
F3		-	3.596	1.010

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ กันน้อยไม่เกินกว่า 0.8 ตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยที่ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามคือความมุ่งมั่นในการทำงานอยู่ที่ 21 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.404 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระคือ การได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสมต่อการดูแลบิดามารดา บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตรอยู่ที่ 3.596 , 3.917 และ 3.550 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .787 , .721 และ 1.010 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ถดถอยพหุของความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
F1	1.304	.302	.380	.001
F2	1.501	.318	.420	.001
F3	.723	.214	.279	.011

R = .676 , R² = .457 , R² adj = .442 , SEE = 2.544 , F = 29.477 , Sig F. = 0.000

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับปานกลาง (R = 0.676) และ สามารถอธิบายการความพึงพอใจในการทำงานได้ ร้อยละ 45.7 (R² = .457) ตัวแปรอิสระทั้งหมดคือการได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสมต่อการดูแลบิดามารดา บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่

มีบุตร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และสวัสดิการต่อครอบครัวในภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000

4.3.6 สวัสดิการครอบครัวพนักงานต่อความผูกพันในงาน

$$\text{Com} = a + b_1F1 + b_2F2 + b_3F3$$

กำหนดให้

Com = ความผูกพันในงาน

F1 = การได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสมต่อการดูแลบิดามารดา

F2 = บริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตร

F3 = บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงาน

ตารางที่ 4.20 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	F2	F3	Means	S.D.
Com	-	-	10.972	1.887
F1	-.429	-.239	3.550	.787
F2		-.291	3.917	.721
F3		-	3.596	1.010

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ กันน้อยไม่เกินกว่า 0.8 ตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยที่ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามคือความผูกพันในงานอยู่ที่ 10.972 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.887 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระคือ การได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสมต่อการดูแลบิดามารดา บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตรอยู่ที่ 3.596 , 3.917 และ 3.550 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .787 , .721 และ 1.010 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความพึงพอใจในการทำงานด้านความผูกพันในงาน

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
F1	.329	.137	.230	.156
F2	.553	.211	.255	.032
F3	.701	.375	.169	.000

R = .592 , R² = .350 , R² adj = .332 , SEE = 1.543 , F = 18.864 , Sig F. = 0.000

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับค่อนข้างน้อย (R = 0.592) และ สามารถอธิบายการความพึงพอใจในการทำงานได้เพียง ร้อยละ 35.7 (R² = .350) ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีเพียง บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุคลากรของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตรเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติคือ .032 และ .000 ตามลำดับ ส่วน การได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสมต่อการดูแลปีค่ามารดาไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อสวัสดิการต่อครอบครัวในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติคือ 0.000

4.3.7 สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานต่อความมุ่งมั่นในการทำงาน

$$Act = a + b_1H1 + b_2H2 + b_3H3 + b_4H4 + b_5H5 + b_6H6$$

กำหนดให้

Act = ความมุ่งมั่นในการทำงาน

H1 = การป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน

H2 = ความรุนแรงในการป่วยแต่ละครั้ง

H3 = การบาดเจ็บจากการทำงาน

H4 = การเอาใจพนักงานเมื่อพนักงานมีการเจ็บป่วย

H5 = การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน

H6 = บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.22 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	H2	H3	H4	H5	H6	Means	S.D.
Act						21	3.404
H1	-.460	.048	.024	-.084	-.137	3.642	.776
H2		-.207	.005	.043	-.399	3.449	.630
H3			-.360	-.342	-.083	3.541	.866
H4				-.417	-.092	3.889	.895
H5					-.212	3.660	.841
H6						3.156	.904

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ กันน้อยไม่เกินกว่า 0.8 ตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยที่ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามคือความมุ่งมั่นในการทำงานอยู่ที่ 21 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.404 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระคือ ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน การป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน ความรุนแรงในการป่วยแต่ละครั้ง การขาดเจ็บจากการทำงาน การเอาใจพนักงานเมื่อพนักงานมีการเจ็บป่วย การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน เท่ากับ 3.642 , 3.449 , 3.541 , 3.889 , 3.660 และ 3.156 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .776 , .630 , .866 , .895 , .841 และ .904 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
H1	1.063	.242	.379	.006
H2	.526	.097	.530	.323
H3	1.339	.341	.381	.001
H4	.316	.083	.379	.406
H5	.059	.014	.417	.888
H6	.821	.218	.339	.017

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
H5	.059	.014	.417	.888
H6	.821	.218	.339	.017

R = .736 , R² = .542 , R² adj = .515 , SEE = 2.370 , F = 20.132 , Sig F. = 0.000

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามค่อนข้างสูง (R = 0.736) และ สามารถอธิบายการรับรู้ในการให้บริการด้านความเร็วได้ ร้อยละ 54.2 (R² = .542) จากตัวแปรอิสระทั้งหมดมีเพียง การป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน การบาดเจ็บจากการทำงานและบริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ .006 , .001 และ .017 ตามลำดับ ส่วน ความรุนแรงในการป่วยแต่ละครั้ง การเอาใจพนักงานเมื่อพนักงานมีการเจ็บป่วยและ การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่นในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติคือ 0.000

4.3.8 สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานต่อความผูกพันในงาน

$$Com = a + b_1H1 + b_2H2 + b_3H3 + b_4H4 + b_5H5 + b_6H6$$

กำหนดให้

Com = ความผูกพันในงาน

H1 – การป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน

H2 = ความรุนแรงในการป่วยแต่ละครั้ง

H3 = การบาดเจ็บจากการทำงาน

H4 = การเอาใจพนักงานเมื่อพนักงานมีการเจ็บป่วย

H5 = การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน

H6 = บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.24 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

ตัวแปร	H2	H3	H4	H5	H6	Means	S.D.
Com						10.972	1.887
H1	-.460	.048	.024	-.084	-.137	3.642	.776
H2		-.207	.005	.043	-.399	3.449	.630
H3			-.360	-.342	-.083	3.541	.866
H4				-.417	-.092	3.889	.895
H5					-.212	3.660	.841
H6					-	3.156	.904

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ กันน้อยไม่เกินกว่า 0.8 ตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยที่ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามคือผูกพันในงานอยู่ที่ 10.972 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.887 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระคือ การป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน ความรุนแรงในการป่วยแต่ละครั้ง การบาดเจ็บจากการทำงาน การเอาใจพนักงานเมื่อพนักงานมีการเจ็บป่วย การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเท่ากับ 3.642 , 3.449 , 3.541 , 3.889 , 3.660 และ 3.156 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .776 , .630 , .866 , .895 , .841 และ .904 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความพึงพอใจในการทำงานด้านความผูกพันในงาน

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
H1	.387	.159	.240	.110
H2	.235	.079	.335	.485
H3	.444	.204	.241	.069
H4	.063	.030	.240	.793

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
H5	-.054	-.024	.264	.838
H6	.779	.373	.215	.000

R = .635 , R² = .403 , R² adj = .368 , SEE = 1.501 , F = 11.473 , Sig F. = 0.000

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับปานกลาง (R = 0.635) และ สามารถอธิบายความผูกพันในงานได้ ร้อยละ 40.3 (R² = .403) จากตัวแปรอิสระทั้งหมด มีเพียงบริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน ความรุนแรงในการป่วยแต่ละครั้ง การบาดเจ็บจากการทำงาน การเอาใจพนักงานเมื่อพนักงานมีการเจ็บป่วย การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000

4.3.9 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่อความมุ่งมั่นในการทำงาน

$$Act = a + b_1R1 + b_2R2$$

กำหนดให้

Act = ความมุ่งมั่นในการทำงาน

R1 = การให้ข้อเสนอแนะและหรือแนวคิดในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา

R2 = การระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานกับผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.26 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	R2	R3	Means	S.D.
Act			21	3.404
R1	.727	.347	4.082	.944
R2		.504	3.862	.947

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ กันน้อยไม่เกินกว่า 0.8 ตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยที่ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามความมุ่งมั่นในการทำงานอยู่ที่ 21 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.404 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระคือ การให้ข้อเสนอแนะและหรือแนวคิดในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา การระบายความกังวลเกี่ยวกับการทำงานกับผู้บังคับบัญชา เท่ากับ 4.082 และ 3.862 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ .944 และ .947 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
R1	1.358	.376	.426	.002
R2	.063	.017	.455	.891

$R = .557$, $R^2 = .311$, $R^2_{adj} = .291$, $SEE = 2.866$, $F = 15.783$, $Sig F = 0.000$

จากการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับค่อนข้างต่ำ ($R = 0.557$) และ สามารถอธิบายการความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงานได้เพียงร้อยละ 31.1 ($R^2 = .311$) ตัวแปรอิสระคือ การระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานกับผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่วน การให้ข้อเสนอแนะและหรือแนวคิดในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000

4.3.10 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่อความผูกพันในงาน

$$Com = a + b_1R1 + b_2R2$$

กำหนดให้

Com = ความผูกพันในงาน

R1 = การให้ข้อเสนอแนะและหรือแนวคิดในการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชา

R2 = การระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชาได้

ตารางที่ 4.28 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	R2	R3	Means	S.D.
Com			10.972	1.887
R1	.727	.374	4.082	.944
R2		.504	3.862	.947

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ กันน้อยไม่เกินกว่า 0.8 ตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยที่ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามอยู่ที่ 10.972 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.887 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระคือการให้ข้อเสนอแนะและหรือแนวคิดในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา การระบายความกังวลเกี่ยวกับการทำงานกับผู้บังคับบัญชา เท่ากับ 4.082 , และ 3.862 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ .944 และ .947 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ถดถอยพหุความพึงพอใจในการทำงานด้านผูกพันในงาน

ตัวแปร	B	Beta	S.E	Sig. F
R1	.529	.264	.221	.019
R2	.249	.125	.237	.295
R3	.626	.372	.148	.000

R = .627 , R² = .393 , R² adj = .376 , SEE = 1.491 , F = 22.677 , Sig F. = 0.000

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในระดับปานกลาง (R = 0.627) และ สามารถอธิบายความผูกพันในงานได้เพียง ร้อยละ 39.3 (R² = 39.3) ตัวแปรอิสระคือการระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชาได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน การให้ข้อเสนอแนะและหรือแนวคิดในการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาในภาพของความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติคือ 0.000

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทวีซีเคอินดัสเทียลไลน์ จำกัด เป็นการศึกษา ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

5.1 สมมติฐานในการวิจัย

5.1.1 อิทธิพลของกลุ่มแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

5.1.2 สภาพวะการเป็นหนี้มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

5.1.3 สวัสดิการครอบครัวพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

5.1.4 สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

5.1.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท วีซีเค อินดัสเทียลไลน์ จำกัด จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.5 โดยพนักงานที่เป็นชายคิดเป็นร้อยละ 49.5 ส่วนใหญ่อายุ 31 ถึง 35 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.5 กลุ่มตัวอย่างอายุ 36 ถึง 40 ปี ร้อยละ 22.0 อายุ 25 ถึง 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 16.5 และต่ำกว่า 25 ปีคิดเป็นร้อยละ 4.6 จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มี การศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือ ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

คิดเป็นร้อยละ 23.9 ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 16.5 และระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.7 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคิดมีประสบการณ์ทำงาน 5.1 ถึง 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.7 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 ถึง 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 22.0 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 10.1 ถึง 15 ปีคิดเป็นร้อยละ 15.6 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.7

5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอิทธิพลของกลุ่มแรงงานต่อความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาการวิเคราะห์อิทธิพลของกลุ่มแรงงานต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า การได้มีอิสระในการทำกิจกรรมของกลุ่ม และ การได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมกลุ่มไม่มีความสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่นในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน และบริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อ ความมุ่งมั่นในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า อิทธิพลของกลุ่มพนักงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติคือ Sig F เท่ากับ 0.000 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของอิทธิพลของกลุ่มแรงงานต่อความพึงพอใจในการทำงานทางด้าน ความผูกพันในงาน พบว่า การได้มีอิสระในการทำกิจกรรมของกลุ่ม และ ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน การได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมกลุ่มและบริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจกรรมหรือ การประชุมของกลุ่มพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า อิทธิพลของกลุ่มพนักงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติคือ Sig F เท่ากับ 0.000

5.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสถานะการเป็นหนี้ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของสถานะการเป็นหนี้ต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความสามารถในการชำระหนี้ และ อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมต่อค่าครองชีพมีความสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่นในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อ

พิจารณาในภาพรวม พบว่า สถานะการเป็นหนี้ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่นในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000 เมื่อ พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานในด้านความผูกพันในงานพบว่า อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมต่อค่าครองชีพเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.001 ส่วน ความสามารถในการชำระหนี้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า สถานะการเป็นหนี้ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000

5.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์สวัสดิการครอบครัวพนักงานต่อความพึงพอใจการทำงาน

จากการศึกษาสวัสดิการครอบครัวพนักงานต่อความพึงพอใจในการทำงานพบว่า การได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสมต่อการดูแลบิดามารดา บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตร ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และสวัสดิการต่อครอบครัวในภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000 อีกทั้งเมื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้าน ความผูกพันในงานพบว่า บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตรเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติคือ .032 และ .000 ตามลำดับ ส่วน การได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสมต่อการดูแลบิดามารดาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อสวัสดิการต่อครอบครัวในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000

5.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานต่อความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน พบว่าการป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน การบาดเจ็บจากการทำงาน และบริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ .006 , .001 และ .017

ความกล้าดับ ส่วน ความรุนแรงในการป่วยแต่ละครั้ง การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานมีการเจ็บป่วย และ การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่นในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000 อีกทั้งเมื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านความผูกพันในงานพบว่า การที่ บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน ความรุนแรงในการป่วยแต่ละครั้ง การบาดเจ็บจากการทำงาน การเอาใจพนักงานเมื่อพนักงานมีการเจ็บป่วย การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000

5.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่อความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษา ความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน พบว่า การระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานกับผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่วน การให้ข้อเสนอแนะและหรือแนวคิดในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.000 และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความผูกพันในงาน พบว่า การระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชาได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน การให้ข้อเสนอแนะและหรือแนวคิดในการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาในภาพของความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติคือ 0.000

5.8 ข้อเสนอเกี่ยวกับงานวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทวีซีเคอินเตอร์เนชันแนลไลน์จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.8.1 อิทธิพลของกลุ่มแรงงาน คำน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานทั้งทางด้าน ความมุ่งมั่นในการทำงานและความผูกพันในงาน ซึ่งพบว่า การที่บริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนาของกลุ่มของพนักงานมีอิทธิพลทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานและ ความผูกพันในงาน ดังนั้นการส่งเสริมหรือการสนับสนุนที่เป็นรูปธรรมจากบริษัทจะส่งผลดีต่อความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้การมีส่วนร่วมพัฒนาของกลุ่มของพนักงานอาจสามารถทำได้หลายทางด้วยกันอาทิเช่น การให้คำปรึกษา หรือการให้การสนับสนุนส่งเสริมทางด้านสถานที่หรืออุปกรณ์ สำหรับกิจกรรมที่มีความสร้างสรรค์ หรือการให้คำปรึกษากับกลุ่มพนักงาน เป็นต้น

5.8.2 สภาพการเป็นหนี้ของพนักงาน คำน อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ และ ความสามารถในการชำระหนี้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน โดย อัตราเงินเดือนที่เหมาะสมยังมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความผูกพันในงานด้วย ดังนั้นสิ่งที่บริษัทควรให้ความสำคัญคือการทำให้นักงงานมีความรู้สึกได้ว่า รายได้ที่พนักงานได้รับมีความเพียงพอต่อการครองชีพ โดยอาจส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวกับการออมทรัพย์ เพื่อให้พนักงานมีช่องทางในการออมเงินส่งผลให้มีรายได้ที่เพียงพอต่อการครองชีพและ ความสามารถในการชำระหนี้ได้

5.8.3 สวัสดิการครอบครัวพนักงาน คำน การได้รับสวัสดิการเหมาะสมต่อการดูแลบิดามารดา บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตร ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน โดย บริษัทมีการจัดกิจกรรมสำหรับบุตรหลานของพนักงานและบริษัทมีสวัสดิการเหมาะสมสำหรับพนักงานที่มีบุตร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความผูกพันในงาน ซึ่งจะพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่บริษัทมีต่อบุตรหลาน และสวัสดิการสำหรับพนักงานที่มีบุตร ดังนั้น บริษัทจึงควรให้ความสำคัญการจัดกิจกรรมสัมพันธ์สำหรับบุตรหลานพนักงาน โดยอาจสามารถจัดในช่วงฤดูร้อนคอนปิดเทอม เป็นต้น อีกทั้งการให้ความสำคัญกับสวัสดิการสำหรับพนักงานที่มีบุตรเป็นสิ่งที่บริษัทควรให้ความสำคัญ โดย อาจเพิ่มเติมหรือพัฒนาสวัสดิการสำหรับพนักงานที่มีบุตรเช่น สิทธิในเรื่องของการรักษาพยาบาล เป็นต้น

5.8.4 ความสัมพันธ์ของสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้าน การป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน การบาดเจ็บจากการทำงานและบริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน และ บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านความผูกพันในงานดังนั้นบริษัทจึงส่งเสริมเรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น อบรมให้ความรู้ด้านการทำงานอย่างปลอดภัยให้กับพนักงาน หรือ ออกกฎระเบียบให้พนักงานมีความเคร่งครัดในความปลอดภัยในการทำงานเช่น การใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายเป็นต้น อีกทั้งในด้าน สุขภาพของพนักงาน เพื่อป้องกันการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นจากการทำงาน บริษัทควรมีการตรวจสอบสุขภาพให้กับพนักงานหรือการให้ความรู้กับพนักงานในการดูแลสุขภาพของตนเองเพื่อป้องกันการเจ็บป่วยจากการทำงานเป็นต้น ทั้งนี้การให้ความสำคัญกับทั้งสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานต้องออกมาอย่างเป็นรูปธรรม เพราะจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเช่น การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันเพื่อความปลอดภัยในการทำงานอย่างเพียงพอ การจัดการดูแลสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

5.8.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้าน การให้ข้อเสนอแนะและหรือแนวคิดในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา และ การระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งทางด้านความมุ่งมั่นในการทำงานและความผูกพันในงาน ดังนั้นบริษัทจึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีช่องทางอย่างเหมาะสมในการเสนอแนะแนวคิดในการทำงาน อีกทั้งผู้บริหารควรเปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในข้อเสนอแนะหรือแนวความคิดในการทำงาน โดยไม่ปิดกั้น อีกทั้งผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสหรือช่องทางที่เหมาะสมให้พนักงานสามารถ ในการระบายความกังวลหรือคุยปัญหาในการทำงานโดยอาจให้พนักงานยื่นขอเข้ามาคุยเองเมื่อต้องการและหรือ ให้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาต้องเรียกพนักงานภายใต้บังคับบัญชา เพื่อพูดคุยให้คำปรึกษาแล้วรายงานต่อฝ่ายบุคคล ซึ่งบริษัทขนาดใหญ่มักจะมีระเบียบการ ในลักษณะนี้

5.9 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท วิซีเค อินดัสเทียล โกลด์ จำกัด ผู้วิจัยพบว่า ยังมีสิ่งที่น่าสนใจในอีกหลายแง่มุมที่ควรศึกษา อาทิเช่น

5.9.1 ควรศึกษาว่าผู้นำในลักษณะแบบใด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

5.9.2 ควรศึกษาว่าความพึงพอใจที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.9.3 ควรเปลี่ยนตัวแปรตามเพื่อเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องได้อีกหลายด้าน เช่น ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานวัดได้จากอัตราการลาออกของพนักงานภายในบริษัท

5.9.4 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเป็นการศึกษาที่เน้นเฉพาะเจาะจงเพื่อนำข้อมูลมากำหนดนโยบายต่างๆ ได้ ศึกษารูปแบบของสวัสดิการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน หรือ การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งกองทุนเพื่อการออมทรัพย์ของพนักงาน เป็นต้น

5.9.5 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการแบ่งระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้มีความเจาะจงลงไปมากขึ้น เช่น ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา เป็นต้น

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

กรุณาเติมเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง

1. เพศ ชาย..... หญิง.....
2. อายุ ต่ำกว่า 25 ปี
 25 ถึง 30 ปี
 31 ถึง 35 ปี
 36 ถึง 40 ปี
 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
 อนุปริญญาหรือปวส.
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี
 1 ถึง 5 ปี
 5.1 ถึง 10 ปี
 10.1 ถึง 15 ปี
 15.1 ปีขึ้นไป

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การมีอิสระในการทำกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน					
การได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน					
ความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่มพนักงาน					

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนา กิจกรรมหรือการประชุมของกลุ่ม พนักงาน					
ความสามารถในการชำระหนี้					
อัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับค่า ครองชีพ					
การได้รับสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสม ต่อการดูแลบิดามารดา					
บริษัทมีสวัสดิการที่ดีและเหมาะสม สำหรับพนักงานที่มีบุตร					
บริษัทมีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม สำหรับบุตรหลานของพนักงาน					
การป่วยอันมีสาเหตุที่มาจากการทำงาน					
ความรุนแรงในการป่วยแต่ละครั้ง					
การบาดเจ็บจากการทำงาน					
การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงานมี การเจ็บป่วย					
การเอาใจใส่พนักงานเมื่อพนักงาน ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน					
บริษัทให้ความสำคัญกับความ ปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน					
สามารถให้ข้อเสนอแนะและหรือ แนวคิดในการทำงานให้กับ ผู้บังคับบัญชา					
สามารถระบายความกังวลเกี่ยวกับ ปัญหาการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชา ได้					
การมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ					
การทำงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด					

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น					
การอุทิศให้เวลาทำงานอย่างเต็มที่					
ไม่ทอดทิ้งกับงานแม้ต้องรับผิดชอบสูง					
ท่านไม่หลีกเลี่ยงงานถึงแม้มีโอกาส					
ท่านมีความสุขในการทำงาน					
ท่านจะทำงานในบริษัทจนเกษียณอายุ					
ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในบริษัทที่ทำอยู่					
ท่านมีความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท					

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีคិតก. 2529. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- จิราภรณ์ โนราช. 2537. องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
ห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2537. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. 2528. จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บรรยงค์ โตจินดา. 2542. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.
- ปัญญา เก้าพรพงศ์. 2537. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ใน
ศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริชาติ ต้นดีวัฒน์. 2538. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้อง
กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร
สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พะยอม วงศ์สารศรี. 2520. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พรานนกการพิมพ์.
- โยธิน สันสนบุทท. 2525. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วดี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. 2541. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
วิศวกรในบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมยศ นาวิการ. 2533. การบริการเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมยศ นาวิการ. 2533. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- สมยศ นาวิการ. 2544. การบริหาร. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

- สมยศ นาวิการ. 2544. **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- โสภณ เหลืองอร่าม. 2527. **การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์โรงพยาบาลศิริราช**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณ รักธรรม. 2522. **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- Applewhite, Philip B. 1965. **Organization Behavior**. Englewood Cliffs, New York:
Prentice Hall.
- Barnard, Chester. 1963. **The Function of the Executive**. Cambridge: Harvard University
Press.
- Bloom, Milton L. and Naylor. 1968. **Industrial Psychology**. New York: Harper & Row.
- Brech, Milton. 1996. **Principle and Practice of Management**. London: Longman.
- Davis, Keith and Newstrom, John W. 1985. **Human Behavior at Work**. New York:
McGraw-Hill.
- Flippo, Edwin B. 1961. **Principle of Personnel Administration**. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick. 1966. **Work and Nature of Man**. New York: World Publishing.
- Maslow, Abraham H. 1954. **Motivation and Personality**. New York: Harper and Brothers.
- McGregor, Douglas. 1960. **The Human Side of Enterprise**. New York: McGraw-Hill.
- Strauss, George and Sayless, Leonard R. 1960. **Personal: the Human Problems of
Management**. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

ศักดิ์ชัย

ชื่อสกุล

ลือภักดีสกุล

ประวัติการศึกษา

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา การตลาด
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2543

ประสบการณ์การทำงาน 2545 บริษัทสยามมิชลิน จำกัด

ตำแหน่งผู้แทนขายยางรถบรรทุกและยางนอกทางหลวง