

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหน่วยงานภาคเอกชน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรด้านสถานภาพส่วนตัว ตัวแปรด้านลักษณะงานและตัวแปรด้านหน่วยงาน
3. เพื่อศึกษาตัวแปรคัดสรรกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 412 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว ด้านลักษณะงานและด้านหน่วยงาน และแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน (Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) ซึ่งเป็นแบบวัดความพึงพอใจที่มหาวิทยาลัย Minnesota พัฒนาขึ้น
3. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านสถานภาพส่วนตัว ด้านลักษณะงานและด้านหน่วยงานกับความพึงพอใจในการทำงาน พร้อมทั้งหาตัวทำนายที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยปกติเพื่อใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันทำนาย (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นเพื่อหาตัวทำนายที่ดีที่สุด (Stepwise Multiple Regression) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของความพึงพอใจในการทำงานพบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากจำนวน 15 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านกิจกรรมในระหว่างการทำงาน ด้านความมีอำนาจหน้าที่ในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านคุณธรรมในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบริการสังคม ด้านสถานภาพทางสังคม ด้านงานที่ได้รับมอบหมายและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา

2. การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัตสรรด้านสถานภาพส่วนตัว ด้านลักษณะงาน และด้านหน่วยงานกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัว คือ ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานตรงกับสาขาที่เรียน เงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท ได้รับการปรับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ตัวแปรคัตสรรที่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ มีจำนวน 1 ตัว คือ ประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี

3. ในการหาตัวทำนายเพื่ออธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการวิเคราะห์ 2 แบบคือ การวิเคราะห์ถดถอยปกติเพื่อใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันทำนาย และการวิเคราะห์ถดถอยแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นเพื่อหาตัวทำนายที่ดีที่สุด ผลการวิจัย พบตัวทำนายที่ดีที่สุดที่ซ้ำกันทั้ง 2 วิธีที่ระดับนัยสำคัญสถิติที่ .05 จำนวน 39 ตัวโดยแบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่ (ดูตารางที่ 59 ในภาคผนวก ค. ประกอบ)

3.1 ด้านสถานภาพส่วนตัว พบว่า มีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 10 ตัวได้แก่ เพศชาย เพศหญิง อายุระหว่าง

25-30 ปี อายุระหว่าง 36-40 ปี การศึกษาระดับปวช./ปวส. การศึกษาระดับปริญญาเอก
ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี ประสบการณ์ทำงาน
11-15 ปีและประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี

3.2 ด้านลักษณะงาน พบว่า มีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 15 ตัว ได้แก่ เวลาทำงานน้อยกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน
เวลาทำงานอยู่ระหว่าง 8-10 ชั่วโมงต่อวัน เวลาทำงานมากกว่า 10 ชั่วโมงต่อวัน รับผิดชอบ
งาน 2-3 คน รับผิดชอบงานมากกว่า 6 คน ความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์
ทำงานในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความกดดันในงานที่ปฏิบัติ ลักษณะงาน
ที่แปลกใหม่ โอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานตรงกับ
สาขาที่เรียน ได้รับค่าตอบแทนสูง ลักษณะงานท้าทายความสามารถและความภาคภูมิใจในงาน
ที่ปฏิบัติ

3.3 ด้านหน่วยงาน พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 14 ตัว ได้แก่ เงินเดือน 5,001-10,000 บาท เงินเดือน
10,001-15,000 บาท เงินเดือน 15,001-20,000 บาท เงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท
ความมั่นคงในการทำงาน ได้รับการปรับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ เข้ารับ
การอบรม/ดูงานในประเทศ เข้ารับการอบรม/ดูงานต่างประเทศ ดำรงตำแหน่งหน้าที่พิเศษใน
หน่วยงาน ได้รับมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารองค์กรให้การสนับสนุนการ
ฝึกอบรมอย่างเต็มที่ ผู้บริหารองค์กรให้การสนับสนุนการฝึกอบรมเฉพาะเรื่องที่สนใจและผู้บริหาร
องค์กรไม่ให้การสนับสนุนการฝึกอบรมมากนัก

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคะแนนความ
พึงพอใจจากการวัดด้วยแบบวัด MSQ ที่วัดความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 20 ด้าน พบว่า ค่า
เฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 15 ด้านคือ ด้านความสามารถในการ
ทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านกิจกรรมในระหว่างการทำงาน ด้านความมีอำนาจ
หน้าที่ในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความมีอิสระในการทำงาน
ด้านคุณธรรมในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบริการสังคม ด้านสถานภาพทางสังคม ด้านงานที่ได้รับมอบหมายและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจทั้ง 15 ด้านสอดคล้องกับทฤษฎีเน้นเนื้อหา 4 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาเช่น ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg กล่าวว่าปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับงานมี 2 ลักษณะคือ ลักษณะงานที่ท้าทายและลักษณะสภาพแวดล้อมของงานที่ท้าทาย ซึ่งตรงกับความพึงพอใจ 15 ด้าน ดังนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสามารถในการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมาย ความมีอำนาจหน้าที่ในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ให้ความสำคัญกับความต้องการทางสังคมและเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังของชีวิต ซึ่งตรงกับความพึงพอใจทั้ง 15 ด้าน ดังนี้ ความพึงพอใจในการทำงานด้านสถานภาพทางสังคม เพื่อนร่วมงานและความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีลำดับขั้นของ Maslow นั้นมีความสอดคล้องกับ ทฤษฎี ERG ของ Alderfer นอกจากนั้นความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ พบว่ามีความสัมพันธ์กับทฤษฎีเน้นเนื้อหาทั้ง 4 ทฤษฎี กล่าวคือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ในขั้นความต้องการทางสังคม ทฤษฎี ERG ของ Alderfer ในด้านความต้องการความสัมพันธ์ ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg ด้านปัจจัยจูงใจเช่นการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุนเช่นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทฤษฎีประสบความสำเร็จของ McClelland ซึ่งเกี่ยวข้องความต้องการด้านสังคม จากความพึงพอใจทั้ง 15 ด้านของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนนี้ทำให้คาดได้ว่า หน่วยฝึกอบรมภาคเอกชนมีความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ทำงานทำให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยจะส่งเสริมต่อประสิทธิภาพการทำงาน การจัดฝึกอบรมต้องจัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรม เตรียมวิธีการฝึกอบรม วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ประกอบการจัดฝึกอบรม หากหน่วยงานฝึกอบรมมีความพร้อมในสิ่งเหล่านี้ จะทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนสามารถปฏิบัติงานเต็มความรู้ ความสามารถ คิดสร้างสรรค์วิธีการทำงานที่แปลกใหม่ สำหรับพัฒนาการทำงานเกิดความสำเร็จในการทำงาน ทำให้มีความสุขและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนั้นหากงานที่ปฏิบัติหรือรับผิดชอบนั้น ได้มีโอกาสตัดสินใจและมีอำนาจหน้าที่ในงานได้เต็มที่ มีอิสระในการทำงานยิ่งทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น จากผลการวิจัยพบว่าจำนวนผู้ร่วมงานในหน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชนส่วนใหญ่มีผู้ร่วมงานจำนวน 2-3 คน เป็นลักษณะการทำงานร่วมกัน หากผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ช่วยเหลืองานระหว่างกัน ทำให้ผลการทำงานดียิ่งขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

2. ผู้วิจัยขออภิปรายผลตัวแปรคิดสรรจำนวน 8 ตัวแปร ที่เป็นตัวทำนายที่มีความ

สัมพันธ์และมีส่วนร่วมในการอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานตรงกับสาขาที่เรียน ลักษณะงานท้าทายความสามารถและความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ (ดูตารางที่ 60 ในภาคผนวก)

2.1 ความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานในหน่วยงาน เป็นตัวแปรคัดสรรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ในทางบวก หมายความว่า หน่วยงานที่มีขอบรรยากาศเอகชนดีมีความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานจะทำให้เจ้าหน้าที่มีขอบรรยากาศเอகชนดีมีความพึงพอใจในการทำงานทั้งนี้เพราะ ความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานเป็นสิ่งเอื้ออำนวยในการทำงานให้การทำงานสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลอยากทำงาน เมื่อมีความสะดวกในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ บุคคลก็จะทำงานได้สะดวกและรวดเร็วเป็นการช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีปัจจัยจริงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg ได้กำหนดให้สภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งได้แก่ สภาพทางกายภาพเช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่จะช่วยป้องกันให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน นอกจากนั้น Loke (1976 อ้างถึงใน อารี เพชรมุต, 2530: 56) ได้สรุปว่า สภาพการทำงานเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเพญศรี วายวานนท์ (2537) และโอรส วงษ์สิทธิ์ (2528) พบว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานและอุปกรณ์ทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นโดยลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่มีขอบรรยากาศเอகชนดีมีความเกี่ยวข้องและให้ความสำคัญในเรื่องของสถานที่ทำงาน สถานที่จัดมีขอบรรยากาศเอகชนดีในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ในการจัดเตรียมการจัดมีขอบรรยากาศเอகชนดีซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานในการทำงานที่หน่วยงานมีขอบรรยากาศเอகชนดีควรให้การสนับสนุนเต็มที่เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรคัดสรรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทางบวก หมายความว่า หากเจ้าหน้าที่มีขอบรรยากาศเอகชนดีในหน่วยงานมีขอบรรยากาศเอகชนดีมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันจะทำให้เจ้าหน้าที่มีขอบรรยากาศเอகชนดีในหน่วยงานนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะ มนุษย์ทุกคนต้องอยู่รวมกัน และทำงานร่วมกับคนอื่น จึงต้องให้ความสำคัญกับบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกัน จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า เจ้าหน้าที่

ฝึกอบรมภาคเอกชนส่วนใหญ่มีจำนวนผู้ร่วมงาน 2-3 คน ซึ่งต้องปฏิบัติงานร่วมกัน William G. Scott(1922) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นกระบวนการจูงใจผู้ปฏิบัติงานที่ดีเพิ่มความพอใจในการทำงาน นอกจากนั้นทฤษฎีลำดับขั้นของ Maslow ในชั้นความต้องการของสังคม ความรักใคร่อธิบายไว้ว่ามนุษย์ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม มีความต้องการความสัมพันธ์กับเพื่อนโดยเฉพาะกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของ Alderfer ที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ช่วยส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน จากการศึกษาของ Locke (1976 อ้างถึงใน อารี เพชรมุต: 2530:56) พบว่า เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่ดีมีความสามารถสูงพร้อมที่จะให้ความร่วมมือช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นก็อาจจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ ไม่ให้ความร่วมมือและไม่เป็นมิตรก็อาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การดำเนินการฝึกอบรมจัดฝึกอบรมแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่สามารถปฏิบัติงานเพียงคนเดียว จึงจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมและแบ่งงานกันรับผิดชอบ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนมีความสัมพันธ์ที่ดี ให้ช่วยเหลืองานระหว่างกันเป็นการส่งเสริมการทำงานให้ดียิ่งขึ้นมีความสุขในการทำงานและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 การได้รับมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา เป็นตัวแปรคิดสรรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทางบวก หมายความว่า หน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชนใดที่ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาจะทำให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะ การมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชาเป็นการมอบหน้าที่ความรับผิดชอบในลักษณะงานที่แตกต่างจากงานประจำ การมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา อาจเป็นการสับเปลี่ยนงานของบุคคลในองค์กร สมยศ นาวิกาน (2537) กล่าวว่า บริษัทหลายบริษัทได้ใช้การสับเปลี่ยนงาน เป็นเครื่องมือในการจูงใจบุคคล แม้ว่าอาจจะไม่ได้ผลมากนักในการเพิ่มความพอใจในงาน แต่นั่นก็เป็นวิธีการเพื่อสร้างความหลากหลายของงาน ทำให้งานมีความหมายหรือท้าทายมากขึ้น วิธีการนี้บุคคลจะสามารถเรียนรู้งานและพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงาน และเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีอันมีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อไป สุพัตรา สุภาพ (2536) กล่าวว่า การมอบหมายงานเป็นการมอบความ

รับผิดชอบอำนาจ และการติดตามผลให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเฉพาะอย่างตามเป้าหมายขององค์กร การมอบหมายงานเป็นสิ่งจำเป็นในหน่วยงาน เพราะการบริหารงานที่ดี คือ การรู้จักฝึก และใช้ผู้ได้บังคับบัญชารับผิดชอบงานเฉพาะบางอย่าง ผู้ได้บังคับบัญชาจะเกิดขวัญและกำลังใจ เพราะมีโอกาสได้รับมอบหมายงานบางอย่าง ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ มีโอกาสสร้างผลงานโดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ หากผลงานดีผู้บังคับบัญชาอาจจะส่งเสริมให้ได้เลื่อนขั้น ให้ทำงานในตำแหน่งหรืองานที่สำคัญขึ้น เป็นการสร้างความมั่นคงและการยอมรับในหน่วยงานซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg นอกจากนี้ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของ Maslow ในขั้นของความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง หากผู้ที่ได้รับการมอบหมายงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จย่อมเกิดการยอมรับนับถือ ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น

2.4 สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร เป็นตัวแปรคัดสรรที่มีค่าสัมประสิทธิ์

สนสัมพันธ์ในทางบวก หมายความว่า หน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชนมีสวัสดิการแก่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนจะทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะ สวัสดิการเป็นสิ่งตอบแทนจากองค์กร ซึ่งองค์กรอาจให้เป็นตัวเงินที่นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ เช่นการให้บริการสุขภาพ การประกันต่าง ๆ การให้บริการด้านการพักผ่อน การให้บริการทางแพทย์หรือเป็นการให้ได้รับการฝึกอบรมหรือสิทธิพิเศษอื่น ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงาน ดนัย เทียนพุด (2541) กล่าวว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลได้แบ่งระบบการจูงใจเป็น 4 ลักษณะ โดยกำหนดให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นของพนักงานเป็นแรงจูงใจในการทำงาน บริษัทเอกชนนิยมการจูงใจพนักงานโดยการจ่ายโบนัสให้กับพนักงานทำให้พวกเขาารู้ว่างานที่ปฏิบัติได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการทำงานเกิดความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ส่งเสริมความมั่นใจในการทำงานจากทฤษฎีลำดับขั้นของ Maslow กล่าวว่า มนุษย์เราทุกคนต้องการความมั่นคงปลอดภัย ต้องการความเอาใจใส่ปกป้องคุ้มครองมีความมั่นใจในอนาคต Maslow กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการมั่นคงในชีวิตแต่สำหรับสมาชิกในหน่วยงานความมั่นคงปลอดภัยในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดของ Maslow สอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg ที่ได้กำหนดให้ความมั่นคงปลอดภัยเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันบุคคลในหน่วยงานไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.5 การได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรคัดสรรที่มีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ในทางบวก หมายความว่า หน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชนใดที่มีการแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานปฏิบัติงานนอกเหนือจากตำแหน่งหน้าที่ของตนจะทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานฝึกอบรมเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะ การได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงความสามารถที่แตกต่างกันระหว่างบุคคล จัดงานให้เหมาะสมกับคน ทั้งชนิดและปริมาณของงาน ผู้ปฏิบัติงานที่ได้ทำงานที่ตนถนัดมีปริมาณงานที่เหมาะสมกับความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2531) สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2541) กล่าวว่า ผู้บริหารควรมีการกระจายงาน หน้าที่รับผิดชอบให้ผู้ได้บังคับบัญชา เพราะการกระจายงานเป็นการเพิ่มหน้าที่ต่าง ๆ ให้บุคคลปฏิบัติงานที่หลากหลาย เป็นการลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน สมยศ นาวิก (2537) กล่าวว่า Oldham and Hackman ได้จำลองคุณลักษณะของงานที่กำหนดศักยภาพทางการรับรู้ว่า ลักษณะงานต้องมีความหลากหลายของทักษะ มีความเป็นเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง ให้บุคคลได้ปฏิบัติงานด้วยตนเอง เห็นความสำคัญของงาน มีความเป็นอิสระและมีผลการปฏิบัติงาน เห็นได้ว่าการได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานเป็นคุณลักษณะหนึ่งของงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานเกิดทักษะในงาน ปฏิบัติงานด้วยตนเอง และทราบผลการปฏิบัติงาน หากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเอกชนคนหนึ่งคนใดได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน เป็นการแสดงถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง เพราะลักษณะที่สำคัญและจำเป็นของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม คือ พัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองอยู่เสมอและต้องเป็นผู้ที่สนใจใคร่รู้อยู่เสมอเช่นกัน การได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานจึงทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพราะสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองในลักษณะงานที่หลากหลายเกิดทักษะในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2.6 ลักษณะงานตรงกับสาขาที่เรียน เป็นตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ในทางบวก หมายความว่า หน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชนใดที่แต่งตั้งบุคลากรปฏิบัติงานตรงกับสาขาที่เรียนมาจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานผู้นั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะ ลักษณะงานบางอย่างเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถเฉพาะทางในการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ทางสาขาวิชานั้นโดยตรง แต่จากการศึกษาหลักสูตรฝึกอบรมของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ พบว่า มีสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมน้อยมาก จึงอาจสรุปได้ว่า วงการฝึกอบรมยังขาดบุคลากรที่จบการศึกษาด้านฝึกอบรมโดยตรง แต่เนื่องจากงานฝึกอบรมเป็นงานที่มีลักษณะงานหลากหลายบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานด้านนี้ได้ ต้องมีความสนใจ ความพยายามศึกษาหาความรู้และมี

ประสบการณ์ในงานฝึกอบรม นอกจากนั้นลักษณะงานที่ตรงกับสาขาที่เรียนไม่ได้หมายถึงความรู้จากสถาบันการศึกษาเพียงอย่างเดียวอาจรวมถึงการได้รับความรู้จากการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง เช่น การฝึกอบรม การสัมมนาต่าง ๆ สมพงษ์ เกษมสิน (2523: 27) พบว่า ความสามารถในการศึกษามีความสำคัญมากในการปฏิบัติงานทั้งนี้เพราะ คนที่จะปฏิบัติงานได้ดีต้องมีระดับสติปัญญาและการศึกษาเหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ ธงชัย สันติวงษ์ (2537) กล่าวว่าหน่วยงานได้ระบุดคุณสมบัติของคนปฏิบัติงานโดยมีพื้นฐานการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่จำเป็นสำหรับการทำงาน เป็นการระบุดคุณสมบัติทางการศึกษาเพื่อการประกอบงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละคน นอกจากนั้น Harrell (1972 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535: 142-145) พบว่า การศึกษาซึ่งเป็นปัจจัยด้านบุคคล ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลหรือไม่

2.7 ลักษณะงานท้าทายความสามารถ ตัวแปรคัดสรรที่มีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ในทางบวก หมายความว่า การปฏิบัติงานในหน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชนใดที่มีลักษณะงานท้าทายความสามารถ จะทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานฝึกอบรม เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลพยายามทำงานนั้นให้สำเร็จ หน่วยงานฝึกอบรมที่เน้น หรือให้ความสำคัญในการจัดการฝึกอบรมกับบุคลากรในหน่วยงานย่อมมีการจัดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฝึกอบรมจัดโครงการฝึกอบรมในหลักสูตรที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของหน่วยงาน ทำให้งานฝึกอบรมเป็นงานที่ไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ เพราะเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนต้องพยายามศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาวิธีการฝึกอบรม เพื่อการจัดโครงการฝึกอบรมในหลักสูตรและรูปแบบต่าง ๆ เพื่อพัฒนางานฝึกอบรม ซึ่งทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland มีแนวคิดที่ว่า บุคคลจะชอบงานที่ต้องใช้ความสามารถและพยายาม การปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายให้ประสบความสำเร็จและการทำสิ่งที่ยากได้สำเร็จนั้น ทำให้ตนเองเกิดความพอใจ Weiner (1972) ได้สรุปลักษณะเด่นของผู้ที่มีความสำเร็จสูงคือ ชอบริเริ่มกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความคิดของตนเอง มีความภูมิใจที่ได้เลือกทำงานที่ยาก มีความตั้งใจทำงานและชอบงานที่มีความสลับซับซ้อน สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ (2541: 103) กล่าวว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg ให้ลักษณะของเนื้อหาของงานเป็นตัวจูงใจภายในของปัจจัยจูงใจ เป็นการให้โอกาสบุคคลที่ทำงานเกิดความตื่นเต้น สนใจ กระตุ้น ท้าทาย หรือมีความ

รับผิดชอบในงานต่าง ๆ ส่วนทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke (1968 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2541: 111) ศึกษาพบว่าเป้าหมายในการทำงานที่ยาก และมีลักษณะงานท้าทายจะดีกว่าเป้าหมายการทำงานที่ง่าย ลักษณะงานยากเท่าใดผู้ปฏิบัติจะพยายามทำงานให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานนั้น จากแนวคิด ทฤษฎีที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ลักษณะงานท้าทายความสามารถ เป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพยายามปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ เกิดทักษะในการทำงาน พัฒนาความสามารถของตนเองและช่วยลดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานที่ซ้ำซากจำเจ Harrell (1972 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535: 142-145) พบว่า การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์และท้าทาย สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.8 ความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวแปรคัตสรรที่มีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ในทางบวก หมายความว่า หน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชนใดทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจะทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานฝึกอบรมเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติมีความเกี่ยวข้องในหลายปัจจัยเช่น ความประสบความสำเร็จในงานที่ทำ สถานภาพทางอาชีพในสังคม ธงชัย สันติวงษ์ (2531) กล่าวว่า การให้โอกาสบุคคลมีส่วนร่วมไม่ว่าจะเป็นการร่วมรับผิดชอบในงานที่ทำ ร่วมตัดสินใจหรือร่วมให้ข้อเสนอแนะ จะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจได้ เป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนั้นการยกย่องให้เกียรติและให้การยอมรับจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจได้ เช่นเดียวกับความสามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ เป็นที่ยอมรับนับถือ ปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีประสบความสำเร็จของ McClelland กล่าวถึง ความภาคภูมิใจในงานว่า เป็นความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จเกิดแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ แนวคิดนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ในขั้นความต้องการความสำเร็จสูงสุด ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลได้สนองความต้องการในระดับต้นเช่น ทำงานตรงความสามารถได้ผลการปฏิบัติงานดี เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงานมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานได้โดยสังเกตจากความสำเร็จในการจัดฝึกอบรมแต่ละครั้ง เพราะการฝึกอบรมแต่ละโครงการต้องมีการติดตามผลและประเมินผลการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสามารถทราบผลการทำงานของตนเองได้ว่า สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ หากประสบความสำเร็จในการทำงาน

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะเกิดความภาคภูมิใจในงานนั้นมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานในหน่วยงาน ได้รับการมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร ลักษณะงานตรงกับสาขาที่เรียนและความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน ดังนั้นหน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชนต้องสำรวจสภาพที่เป็นอยู่ของหน่วยงาน อาทิเช่น สำรวจความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือสำรวจความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ในหน่วยงาน หากพบว่าทั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่พึงพอใจในปัจจัยดังกล่าวก็ต้องปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

1.2 จากการวิจัยพบว่า ไม่มีตัวแปรคัตสรรโด้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านคุณธรรมในการทำงาน แต่ความพึงพอใจด้านคุณธรรมในการทำงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเรื่องหนึ่งและคุณธรรมก็ถูกกำหนดไว้ในจรรยาบรรณของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ลาวัลย์ ปานดิษฐ์, 2536) ด้วยเหตุนี้แม้ในการวิจัยนี้ไม่พบตัวแปรคัตสรรโด้ก็ตาม แต่หน่วยงานฝึกอบรมยังต้องตระหนักในความสัมพันธ์ด้านนี้ เพราะคุณธรรมในการทำงานเป็นความสำคัญของแต่ละบุคคลอันเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานอันถูกต้อง มีความสุจริตและยุติธรรม หน่วยงานฝึกอบรมจึงต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านคุณธรรมในการทำงาน ควรมีการส่งเสริมปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน

1.3 จากการวิจัยพบกลุ่มของตัวแปรคัตสรรโด้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังนี้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานในหน่วยงาน ได้รับการมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร ลักษณะงานตรงกับสาขาที่เรียนและความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ดังนั้นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและงานฝึกอบรม หน่วยงานต้องพัฒนาตัวแปรทุกตัวดังกล่าวพร้อมกัน ๗

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน โดยการเปรียบเทียบกลุ่ม

ประชากรในหน่วยงานที่แตกต่างกันเช่น หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานเอกชนเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน และศึกษาตัวแปรที่มีสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเฉพาะหน่วยงาน อาทิเช่น การศึกษาหาข้อมูลควรมีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานได้ข้อมูลตามสภาพการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรคิดสรรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเฉพาะด้านที่หน่วยงานต้องการพัฒนาหรือที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญเป็นพิเศษเช่น ความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงาน หรือความพึงพอใจด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน เนื่องจากความพึงพอใจแต่ละด้านย่อมมีตัวแปรที่ส่งผลแตกต่างกัน หากมีการศึกษาวิจัยแต่ละด้านอย่างละเอียด ย่อมทำให้ได้แนวทางการพัฒนางานฝึกอบรมอย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย