

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ กรุงเทพมหานคร จำนวน 251 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบซึ่งเป็นตัวแปรต้นที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คือ เพศ อายุ กลุ่มวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งหน้าที่การงาน หน้าที่ที่รับผิดชอบ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ในการทำงาน จำนวนผู้ร่วมงาน ความสะดวกสบายในการเดินทาง ประสบการณ์ด้านความก้าวหน้า และความคิดเห็นในการเลือกวิชาชีพ ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน MSQ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตรฐานของมหาวิทยาลัย Minnesota ผู้วิจัยได้นำมาแปลเป็นภาษาไทย และสร้างเป็นแบบสอบถามพร้อมทั้งนำไปวิเคราะห์ความแปรปรวน ซึ่งมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.98 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัดเป็น 0.08 หน่วยคะแนน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวพยากรณ์ โดยใช้สูตรของเพียร์สัน จากนั้นจึงวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression) เพื่อคัดเลือกตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการทำงาน โดยการโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-X ของสถาบันคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 56.2 และเพศหญิง ร้อยละ 43.8 มีอายุอยู่ในช่วง 26 - 35 ปี มากที่สุด ถึงร้อยละ 49.4 และมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.6 โดยร้อยละ 66.1 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในกลุ่มวิชาที่ไม่เกี่ยวกับงานเทคโนโลยีการศึกษา ที่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 2 - 5 ปี เป็นส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 39.9

ในด้านลักษณะของงานนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมร้อยละ 58.6 เป็นผู้ที่อยู่ในตำแหน่งของกลุ่มผู้บริหารชั้นกลาง คืออยู่ในช่วงตั้งแต่ระดับ 5 - 7 ที่มีหน้าที่เป็นผู้จัดโครงการฝึกอบรมถึงร้อยละ 28.0 โดยมีอัตราเงินเดือนร้อยละ 29.5 อยู่ในช่วงตั้งแต่ 11,000 - 15,000 บาท/เดือน การทำงานในแต่ละวันใช้ระยะเวลาในการทำงาน 7 ชั่วโมงต่อวัน ร้อยละ 64.9 ซึ่งส่วนมากจะทำงานในหน่วยฝึกอบรมมากกว่าทำงานนอกหน่วยฝึกอบรมร้อยละ 54.2 และมีผู้ร่วมงานจำนวน 1 - 3 คน ในอัตราร้อยละ 56.2 สำหรับเรื่องการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงานนักเทคโนโลยีการศึกษา ร้อยละ 62.5 สามารถเดินทางมาด้วยความสะดวกสบาย

ด้านสถานภาพของวิชาชีพเกี่ยวกับประสบการณ์ด้านความก้าวหน้า นักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมส่วนใหญ่ เคยเข้ารับการอบรม/ดูงานในประเทศ ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน 2 ขั้น และเคยได้รับการมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชาเป็นจำนวนร้อยละ 23.5 23.2 และ 18.7 ตามลำดับ

นักเทคโนโลยีการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกวิชาชีพที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันว่า เนื่องจากลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจ ร้อยละ 15.5 ในขณะที่ร้อยละ 13.9 เป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ทำงานนี้ นอกจากนี้มีความคิดเห็นว่าเป็นงานที่ตนเองมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพนี้ รวมทั้งมีความถนัดทางวิชาชีพนี้ และเป็นงานที่ทำทลายถึงร้อยละ 12.5 12.1 และ 10.7 ตามลำดับ

2. ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษา พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสามารถจำแนกคะแนนในกลุ่มนี้ได้ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 26 - 74 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจ

3. สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามคือความพึงพอใจในการทำงานและตัวพยากรณ์ ซึ่งเป็นตัวแปรคัดสรร พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ อายุในช่วง 36 - 45 ปี และ 56 - 60 ปี ($r = .1321$ และ $.1009$ ตามลำดับ) ลักษณะกลุ่มวิชาที่ไม่เกี่ยวกับงานเทคโนโลยีการศึกษา ($r = .1132$) ประสบการณ์การทำงานในช่วง 11 - 20 ปี และ 21 - 30 ปี ($r = .1027$ และ $.1013$ ตามลำดับ) ตำแหน่งในกลุ่มผู้บริหารชั้นกลางและกลุ่มผู้บริหารชั้นสูง ($r = .1167$ และ $.1602$ ตามลำดับ) หน้าที่ผู้บริหารการฝึกอบรม ($r = .1945$) อัตราเงินเดือนในช่วง 16,000 - 20,000 บาท/เดือน และตั้งแต่ 30,000 บาท/เดือน ขึ้นไป ($r = .1192$ และ $.1064$ ตามลำดับ)

ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ และได้รับการมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา ($r = .2443$ และ $.1515$ ตามลำดับ) เป็นงานที่น่าสนใจ มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพนี้ มีโอกาสก้าวหน้าสูงขึ้น ได้รับการแต่งตั้งให้ทำงานนี้ และมีความมั่นคงในวิชาชีพ ($r = .1147 .1766 .1270 .1060$ และ $.1498$ ตามลำดับ)

ส่วนตัวพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ประสบการณ์การทำงานในช่วง 6 - 10 ปี ($r = -.1021$) ตำแหน่งในกลุ่มผู้บริหารขั้นต้น ($r = -.1040$) หน้าที่ผู้ผลิตงานกราฟิกและสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม ($r = -.1260$) อัตราเงินเดือนในช่วง 11,000 - 15,000 บาท/เดือน ($r = -.1262$) และความสะดวกสบายในการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงานซึ่งค่อนข้างลำบาก ($r = -.1103$)

4. ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น สามารถคัดเลือกตัวทำนายที่ดีที่สุดได้ 3 ตัว คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ หน้าที่ผู้บริหารการฝึกอบรม และการมีความมั่นคงในวิชาชีพ กลุ่มตัวทำนายดังกล่าวนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 12.04

อภิปรายผลการวิจัย

1. เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่าสามารถตอบคำถามของการวิจัยในข้อ 1 ได้อย่างกระจ่างชัดคือ นักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการทำงานที่รับผิดชอบอยู่ และความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.56$) เมื่อพิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจจากแบบสอบถาม MSQ ทั้ง 20 ด้านปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจส่วนใหญ่ที่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน

ทั้งสิ้นถึง 13 ด้านคือ การใช้ความสามารถในการทำงาน คุณธรรมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความคิดริเริ่ม เพื่อนร่วมงาน สถานภาพทางสังคม ความรับผิดชอบในการทำงาน กิจกรรมในระหว่างการทำงาน การยอมรับนับถือ ความมีอิสระในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทน ดังนั้นจากคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านของแบบสอบถาม จึงเป็นเหตุผลที่สามารถอธิบายได้ว่าค่าเฉลี่ยโดยส่วนรวมของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาจึงอยู่ในระดับมากด้วย

2. สำหรับการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรกับความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยฝึกอบรมพบว่า ตัวแปรคัดสรรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทางบวกมีทั้งสิ้น 17 ตัวคือ อายุในช่วง 36 - 45 ปี และ 56 - 60 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่บุคคลในวัยทำงานจะมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีการปรับตัวเข้ากับงาน ผู้ร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในเกณฑ์คงที่ ตลอดจนประสบการณ์การทำงานในช่วง 11 - 20 ปี และ 21 - 30 ปีนั้น ก็เป็นช่วงเวลาที่มีสัมพันธ์กับอายุของบุคคลคือ ผู้ที่มีอายุมากมักจะ มีประสบการณ์การทำงานนานด้วยเช่นกัน และบุคคลที่ทำงานมานานก็จะมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น มีการเรียนรู้ในวิชาชีพมาพอสมควรกับการสร้างฐานะและความมั่นคงให้กับครอบครัวได้ จึงร่วมกันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามในส่วนของคุณภาพงานวิจัย ผลการวิจัยยังไม่สามารถสรุปได้แน่ชัดว่าอายุจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจหรือไม่ เพราะได้มีงานวิจัยทั้งที่สนับสนุนและขัดแย้งกัน ดังปรากฏในงานวิจัยที่สนับสนุนว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของ สมสุข ติลกสกุลชัย (2533) ซึ่งเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาชีพพยาบาลและความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีอายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยให้แนวคิดว่าเป็นเพราะการมีประสบการณ์ในการทำงานมาก ทำให้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถแก้ปัญหาได้ดีกว่า และระบบอาวุโสทำให้ได้รับการยอมรับจึงรู้สึกว่าคุณค่าและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ส่วนงาน

วิจัยที่ขัดแย้งกันก็ให้เหตุผลในทัศนะที่แตกต่างกันทั้งของ Zuffa (1989) และ โสภณ หาสิตะพันธุ์ (2528) ซึ่งพบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปรด้านกลุ่มวิชาที่จบการศึกษาที่ไม่เกี่ยวกับงานเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะบุคลากรส่วนใหญ่ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ที่จบการศึกษาในกลุ่มวิชาทางด้านบริหารธุรกิจ วิศวกรรมศาสตร์ และพาณิชยกรรม หรือด้านอื่น ๆ ยังมีบุคลากรที่จบเกี่ยวกับงานเทคโนโลยีการศึกษาโดยตรงอยู่น้อย นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหารในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า นอกจากบุคลากรที่จบเกี่ยวกับงานเทคโนโลยีการศึกษามีอยู่น้อยแล้ว ยังมีบุคลากรที่ได้รับการปรับวุฒิทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาภายหลังเมื่อมีการขยายงานอีกเช่นกัน จึงทำให้ตัวแปรด้านกลุ่มวิชาที่ไม่เกี่ยวกับงานเทคโนโลยีการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทางบวกได้

ตัวแปรด้านตำแหน่งหน้าที่การงานก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่พบว่าตำแหน่งในกลุ่มผู้บริหารชั้นสูงและกลุ่มผู้บริหารชั้นกลางเป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาโครงสร้างการบริหารงานบุคคลรัฐวิสาหกิจสังเกตได้ว่าผู้บริหารทั้งสองระดับเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยสั่งการและตัดสินใจในกระบวนการตามนโยบาย รวมทั้งประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการตัดสินใจ และรับผิดชอบงานต่างๆอย่างรอบคอบ ถี่ถ้วน จึงเป็นสิ่งที่สนับสนุนได้ว่าการมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นก็ยิ่งมีความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลมากขึ้นด้วย ดังปรากฏในการศึกษาของวรูม (Vroom, 1964 อ้างถึง

ใน Ribeaux & Poppleton, 1978) ที่พบว่าบุคคลยิ่งมีตำแหน่งสูงขึ้นยิ่งมีความพึงพอใจมากขึ้นและจะพยายามค้นหาโอกาสที่จะเติมความต้องการนั้นให้เต็ม เพื่อการมีฐานะ หรือชื่อเสียงที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเฮิร์สเบิร์ก (Herzberg, 1959) เช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งการงานคือ หน้าที่ซึ่งหน้าที่ผู้บริหารการฝึกอบรมเป็นหน้าที่ที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ มีการวางแผนทั้งในด้านนโยบายและการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน จึงต้องอาศัยผู้ที่สามารถแก้ปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ในขณะที่มีการจัดอบรม ซึ่งเป็นงานที่ท้าทายและไม่ซ้ำซากจำเจเหมือนกับงานในหน้าที่อื่น ดังที่แนวคิดของวรูมที่สามารถนำมาสนับสนุนได้ว่า งานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ มีความหลากหลาย ใช้ความรับผิดชอบสูง มีอิสระที่จะต้องตัดสินใจ มีการประเมินผลงานให้ผู้ปฏิบัติรับทราบ (สมสุข ติลกสกุลชัย, 2533)

สำหรับอัตราเงินเดือนนั้นกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในหลายอาชีพโดยเฉพาะงานวิจัยครั้งนี้พบว่าอัตราเงินเดือนในช่วง 16,000 - 20,000 บาท/เดือน และตั้งแต่ 30,000 บาท/เดือนขึ้นไป ก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน อัตราเงินเดือนในช่วงนี้เป็นอัตราเงินเดือนที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับอัตราเงินเดือนในหน่วยงานราชการ ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ Taylor กล่าวว่าประสิทธิภาพของพนักงานจะสูงขึ้นถ้าหากมีการจูงใจพนักงานด้วยระบบการจ่ายตอบแทนซึ่งเป็นแนวคิดตามลักษณะของการจูงใจคน (สมยศ นาวิกการ, 2521) และด้วยเหตุผลดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์สเบิร์ก (Herzberg, 1959) ที่กล่าวถึงเงินเดือนซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัยสุขอนามัยว่าถึงจะไม่ใช้เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่ก็เป็นข้อตกลงเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มี

การสนับสนุนโดยการศึกษาและวิจัยในประเด็นของเงินเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานไว้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาของ Kathawala, Moore and Kevin (1990) ซึ่งพบว่า พนักงานในโรงงานเครื่องจักรยนต์มีความชอบในด้านการเพิ่มเงินเดือนมากกว่าการเพิ่มในด้านสวัสดิการ โดยให้เหตุผลว่าการได้รับค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้นก็เป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่ถ้ามีการเพิ่มเงินเดือนก็จะยังเป็นตัวกระตุ้นให้กับพนักงานมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมาน สรรพศรี (2533) และสมสุข ติลกสกุลชัย (2533) ว่าเงินเดือนหรือรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เนื่องจากรายได้คือเงินซึ่งได้รับเป็นผลตอบแทนจากการทำงานที่มนุษย์สามารถนำไปแลกกับสิ่งจำเป็นต่างๆและยิ่งไปกว่านั้น เงินรายได้สูงยังทำให้เห็นว่าเป็นที่ยกย่องและประสบความสำเร็จในงาน ความสำคัญของเงินจึงมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและขึ้นอยู่กับระดับการปรับเงินเดือน ค่าจ้างด้วย โดยบุคคลจะคำนึงถึงสิ่งที่เขาลงทุนให้กับงานและสิ่งตอบแทนที่ได้รับแล้วนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่น และประเมินความแตกต่างหรือความคล้ายคลึงกันกับความชำนาญในงาน ความอาวุโสและการศึกษา เป็นต้น ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของนิตยา รัตนพิชิต (2534) และสมใจ จิตวารินทร์ (2533) ที่พบว่าเงินเดือนไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

และปัจจัยกลุ่มสุดท้ายที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านความก้าวหน้าและการเลื่อนขั้นซึ่งมีจำนวน 7 ตัวแปรคือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ได้รับการมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา ได้รับการแต่งตั้งให้ทำงาน การที่งานมีความน่าสนใจ มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพ การมีโอกาสก้าวหน้าสูงขึ้น และความมั่นคงในวิชาชีพที่ทำอยู่ ตัวแปรดังกล่าวได้รับการสนับสนุนว่าเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นแนวความคิดในเชิงทฤษฎีของวูรมหรือเฮิร์สเบิร์ก หรืองานวิจัยที่มีผู้นำแนวคิดนี้ไปศึกษาในงานลักษณะต่างๆที่สอดคล้องกันคือสมสุข ติลกสกุลชัย (2533) สมใจ จิตวารินทร์ (2533) สมาน สรรพศรี (2532) และบัญชา

ชลาภิรมย์ (2532) ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่าการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ เป็นโอกาสหนึ่งที่บุคคลต้องการเพื่อแสดงถึงความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในความตั้งใจและความสามารถที่มีอยู่โดยการแสดงออกมาให้เห็นในรูปของผลงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ นอกจากนี้การได้รับการเลื่อนตำแหน่งก็จะส่งผลให้ได้รับอัตราเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่การได้รับการมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา หรือได้รับการแต่งตั้งให้ทำงานนั้นแล้ว เกิดความพึงพอใจแสดงว่างานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตนเองชอบและมีความถนัด สามารถใช้ความคิดริเริ่มในลักษณะที่ตนเองมีความรู้ได้อย่างเต็มที่ ดังที่เด่นพงษ์ พลละคร (2511) กล่าวไว้ว่า ธรรมชาติของคนเรานั้น เมื่อมีความสามารถในทางไหนแล้วมักจะแสดงความสามารถนั้นออกมาได้เสมอ แต่ถ้าเขาไม่มีความสามารถในทางนั้น และต้องถูกบังคับให้ทำงานนั้น สักวันหนึ่งเขาจะต้องประสบความผิดหวัง เพราะไม่ว่าเขาจะได้ใช้ความสามารถเพียงใด เขาก็จะไม่ได้รับความสำเร็จเท่าที่ควร ความพยายาม ความขยัน และพลังทั้งหลายที่เขาได้ทุ่มเทลงไป เพื่อความสำเร็จก็จะเป็นสิ่งสูญเปล่าหาประโยชน์มิได้ และถ้างานนั้นมีความน่าสนใจไม่ซ้ำซากจำเจ มีรูปแบบขั้นตอนการทำงานที่หลากหลายและมีอิสระในการทำงานก็จะยิ่งเพิ่มความพึงพอใจให้บุคคลได้มากยิ่งขึ้น

การที่บุคคลมีความรู้สึกภาคภูมิใจในวิชาชีพและรู้สึกว่างานนั้นมี ความมั่นคง จะเป็นเครื่องล่อใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงานต่อไป เพราะความภาคภูมิใจในวิชาชีพเป็นความรู้สึกว่ามีเกียรติที่ได้รับผิดชอบงานหรือปฏิบัติงานในสายอาชีพนี้ เป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่นเดียวกับความมั่นคงในงาน ที่ไม่ต้องเสี่ยงกับการย้ายหรือเปลี่ยนงานใหม่ ซึ่งจะสร้างความมั่นใจให้ทำงานตลอดไป

ในด้านตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในทางลบซึ่งมี 5 ตัวแปร คือ ประสิทธิภาพการทำงานในช่วง 6 - 10 ปี ตำแหน่งในกลุ่มผู้บริหารชั้นต้น หน้าที่ผู้ผลิตงานกราฟิคและสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม อัตราเงินเดือนในช่วง 11,000 - 15,000 บาท/เดือน และสภาพการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงาน ที่ค่อนข้างลำบาก เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานในช่วง 6 - 10 ปี และอัตราเงินเดือนในช่วง 11,000 - 15,000 บาท/เดือน พบว่าเป็นช่วง ของการทำงานที่ยังคงมีการปรับตัวให้เข้ากับการเรียนรู้และสภาวะการณ์ต่าง ๆ ในหน่วยงาน จึงอาจมีการเปลี่ยนงานหรือโยกย้ายตำแหน่งที่ได้ โดยผู้บริหาร หน่วยงานฝึกอบรมได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมว่า นอกจากในช่วงนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวแล้วยังมีการเปรียบเทียบและเกิดการคาดหวังในด้านความก้าวหน้า ของตนเองอีกด้วย นอกจากนี้ อัตราเงินเดือนยังอยู่ในขั้นต่ำ เนื่องจากประสิทธิภาพ การทำงานมีน้อย ดังนั้นในช่วงประสิทธิภาพการทำงานและอัตราเงินเดือน ในกลุ่มนี้จึงน่าจะเป็นผลทำให้เกิดความท้อใจรู้สึกเบื่องานได้ และเกิดความรู้สึก ที่ว่ายังไม่เป็นที่ยอมรับ และไว้วางใจเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นในกลุ่มเดียวกัน รวมทั้งตำแหน่งการงานซึ่งอยู่ในกลุ่มของผู้บริหารชั้นต้นมีหน้าที่ในการควบคุม การปฏิบัติงานของพนักงานในระดับแรงงานให้ดำเนินไปด้วยดี ความรับผิดชอบ ที่ต้องคอยรับคำสั่งจากผู้บริหารชั้นสูงกว่าเพื่อนำมาดำเนินการตามนโยบาย และต้องคอยสอดส่องดูแลผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด จึงเป็นหน้าที่ที่ค่อนข้างจำเจ ไม่มีอิสระในการริเริ่มแนวคิดใหม่ ๆ จึงน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้บุคคล เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานที่เป็นอยู่

การเป็นผู้ผลิตงานกราฟิคและสื่อต่างๆที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งเป็น อีกตัวแปรหนึ่งที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทางลบ ผู้วิจัย คาดว่าอาจเป็นเพราะว่างานในหน้าที่ของผู้ผลิตฯ เป็นงานด้านการบริการเป็นส่วนใหญ่ เป็นงานที่คอยรับคำสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ตามความต้องการของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น วิทยากร รวมทั้งบุคคลอื่นที่ต้องการความช่วยเหลือในงานด้านสื่อ ทำให้ผู้ที่รับผิดชอบ ในงานไม่มีโอกาสในการสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

หรือเสนอผลงานที่สอดคล้องกับความถนัดของตนเอง นอกจากนี้เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะของผู้ที่จบการศึกษาในลักษณะกลุ่มวิชาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่าผู้บริหารควรให้การสนับสนุน และยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรทางด้านนี้บ้าง ก็จะยิ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในหน้าที่ดังกล่าวยังต้องการการยอมรับ และความมีอิสระในการแสดงความสามารถของตนเพิ่มขึ้น ซึ่งถ้าได้มีการพิจารณาและส่งเสริมก็จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างแน่นอน

ตัวแปรสุดท้ายที่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานคือสภาพการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงานที่ค่อนข้างลำบาก ถึงแม้ว่าสวัสดิการของหน่วยงานจะจัดบริการรถรับส่งในบางท้องที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางให้ก็ตาม แต่สภาพการจราจรในปัจจุบันก็ติดขัดและไม่สะดวกในการเดินทางตลอดจนภาวะมลพิษบนท้องถนนจึงน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะด้านความสะดวกสบายในการเดินทางจึงเป็นปัญหาที่หน่วยงานต่างๆพยายามแก้ไขเพื่อความ เป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้น

จากตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานทั้งในทางบวกและทางลบที่ได้กล่าวมาแล้วพบว่า ตัวแปรอิสระต่างๆแสดงให้เห็นเด่นชัดว่า กลุ่มนักเทคโนโลยีการศึกษาที่มีได้จบการศึกษาในลักษณะกลุ่มวิชาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการศึกษา ที่มีทั้งอายุ ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในช่วงที่สูงกว่ากลุ่มอื่น จะได้รับการสนับสนุนทั้งในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพและการส่งเสริมกำลังใจ ทำให้บุคลากรดังกล่าวมีความพึงพอใจในการทำงานในทางตรงกันข้ามกลุ่มบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่าอัตราเงินเดือน และประสบการณ์การทำงานมีน้อยกว่า และสภาพการเดินทางที่ค่อนข้างลำบาก รวมทั้งหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบซึ่งเป็นงานที่เน้นด้านการให้บริการเป็นตัวแปรอีกกลุ่มหนึ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

แต่อย่างไรก็ตาม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรตัดสรรกับความพึงพอใจในการทำงานที่ได้ ทั้งที่มีความสัมพันธ์ทางบวก 17 ตัว และที่มีความสัมพันธ์ทางลบ 5 ตัว นั้นยังถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำคือมีค่าที่ต่ำกว่า 0.30 ทั้งสิ้น ซึ่งการวัดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่ว ๆ ไป ความสัมพันธ์ที่สูงมักจะถือว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถ้าระหว่าง 0.30 - 0.70 ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง และต่ำกว่า 0.30 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ (Guilford, 1973) สำหรับงานวิจัยครั้งนี้การที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรตัดสรรกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกมีค่าต่ำ แสดงว่าถึงแม้ค่าของตัวแปรตัดสรรจะเพิ่มขึ้นเท่าใดความพึงพอใจในการทำงานก็มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นตามน้อย หรือถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์ในทางลบนั้นมีค่าต่ำ แสดงว่าถึงแม้ค่าของตัวแปรตัดสรรจะเพิ่มขึ้นเท่าใดความพึงพอใจในการทำงานก็มีแนวโน้มที่จะลดลงน้อยเช่นกัน

3. ในการอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกตัวทำนายที่ดีที่สุดที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแปรที่ร่วมกันทำนายความสัมพันธ์ที่ดีที่สุดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ หน้าที่ผู้บริหาร การฝึกอบรม และลักษณะความมั่นคงในวิชาชีพ แต่มีค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนายต่ำ ($R^2 = .1204$) แสดงว่า ตัวแปรตัดสรรที่ได้จากการคัดเลือกสามารถอธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานได้เพียงร้อยละ 12.04 เท่านั้น โดยตัวแปรแรกที่พบคือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งเมื่อพิจารณาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการจูงใจส่วนใหญ่ได้กล่าวถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ว่าเป็นลักษณะหนึ่งในองค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานดังเช่น แนวคิดของวรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงในสมสุข ติลกสกุลชัย, 2533) ที่เสนอว่าผลของการได้รับการเลื่อนตำแหน่งมีค่าหรือความดึงดูดในทิศทางบวกซึ่งจะมีค่าเพิ่มขึ้นถ้าหากบุคคลไม่คาดหวังว่าจะได้รับมาก่อนและสำหรับผลที่ตามมา สามารถทำนายได้ว่าการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

ตามที่ต้องการจะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัลชลี แจ่มเจริญ (2526) ที่กล่าวถึงการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในขณะที่มีงานวิจัยอื่น ๆ ก็ให้การสนับสนุนเช่นกันคือสมาน สรรพศรี (2533) นงนุช รุ่งกลิ่น (2530) สุภาภรณ์ รัชชวีวรรณ (2529) ณรงค์ เพียรเกิดสุข (2526) และเสาวนีย์ นุชนาถนนท์ (2526)

สำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ บุคลากรในหน่วยงานถือว่าการเลื่อนตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวังที่จะได้รับความก้าวหน้าสูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ หรือเพื่อยกระดับตัวเองมิให้ตำแหน่งอยู่กับที่ โดยใช้วิธีการสอบเลื่อนตำแหน่ง และใช้ความรู้ความสามารถประกอบการพิจารณา

อย่างไรก็ตามการเลื่อนตำแหน่งก็เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและปฏิบัติด้วยความยุติธรรม โดยพิจารณาความสามารถของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่และมีความรับผิดชอบในภารกิจการงานมากกว่าการพิจารณาปัจจัยในเรื่องของอาวุโสหรือความจงรักภักดีเป็นหลัก (มณูญ วงศ์นารี, 2525)

ตัวแปรตัวที่ 2 คือ หน้าที่ผู้บริหารการฝึกอบรม ซึ่งเป็นตัวทำนายร่วมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยพิจารณาจากหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารการฝึกอบรม พบว่าเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการวางนโยบายการฝึกอบรม สนับสนุนโครงการฝึกอบรมทั้งในด้านการให้งบประมาณ สถานที่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง จัดหาทรัพยากรภายนอกหน่วยงาน ประสานงานด้านต่าง ๆ ควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินและติดตามผล (วิวัฒน์ บุตรภาค, 2531 และวนิดา วงศ์คำจันทร์, 2521) หน้าที่ดังกล่าวเป็นหน้าที่ที่ต้องอาศัยประสบการณ์ด้านการฝึกอบรม ต้องการความละเอียดรอบคอบและมองสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง จึงต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดี มีความรู้ ความสามารถ มีบุคลิกลักษณะและมนุษยสัมพันธ์

รวมทั้งแรงใจที่จะสรรค์สร้างงานด้านการฝึกอบรมให้ทันสมัยและมีรูปแบบที่แปลกใหม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งในส่วนของหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่อยู่ในส่วนของฝ่ายบริหารการฝึกอบรม ในหน่วยงานนั้น ๆ ด้วย ภาวะของความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ท้าทาย ทำให้ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารการฝึกอบรมเกิดความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะหน้าที่ของผู้บริหารการฝึกอบรมเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิชาการ เช่น เป็นผู้กำหนดนโยบายในการจัดอบรม จัดการสนับสนุนงานด้านบริหาร เพื่อให้การอบรมดำเนินไปด้วยดี ลักษณะงานดังกล่าวนี้ต้องอาศัยความรอบคอบและสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและหลักสูตร ซึ่งเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ มีความแปลกใหม่ไม่ซ้ำซากจำเจ สามารถพัฒนารูปแบบและแนวนโยบายให้กว้างขวางยิ่งขึ้นได้มากกว่างานในหน้าที่อื่นที่เน้นในการรับคำสั่งเพื่อจัดดำเนินการเพียงอย่างเดียวโดยไม่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยตนเองได้ (สัมภาษณ์ ศักดา เจียรนัยรุ่งโรจน์, 10 สิงหาคม 2535) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ribeaux และ Poppleton (1978) ที่เสนอว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ลักษณะคือ

1. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ระดับการทำงาน คือยังอยู่ในตำแหน่งงานที่สูงจะยังมีความพึงพอใจมากขึ้น เนื้อหาของงานที่ไม่ซ้ำซากและพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ยึดคนเป็นหลักโดยที่ผู้บริหารยึดหลักประชาธิปไตยก็จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน
2. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และสุขภาพจิตที่แสดงความกระตือรือร้นในการทำงาน หรือการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นก็ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานเช่นกัน

ในด้านความมั่นคงในวิชาชีพ ซึ่งเป็นตัวทำนายร่วมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในขั้นที่ 3 ของการทำนาย โดยปัจจัยด้านความมั่นคงนี้สอดคล้องกับแนวทฤษฎีของ Frederick Herzberg ที่กล่าวว่า เป็นปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มของปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากแนวทฤษฎีของ Herzberg มีผู้นำไปใช้ในงานวิจัยและให้ผลที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความมั่นคงในงานจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความพอใจในงานอาชีพต่าง ๆ ได้ เช่น งานวิจัยของ เสาวรส เกียรตินาถ (2533) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ ที่สอนระดับปริคัลินิค ในมหาวิทยาลัยของรัฐพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มอาจารย์ที่เป็นแพทย์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นปัจจัยแรกคือ ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ขณะเดียวกันผลการวิจัยของ สมาน สรรพศรี (2533) นันทนา วรรณคำ (2530) นางนุช รุ่งกลิ่น (2530) และณรงค์ เพียรเกิดสุข (2526) ก็ส่งผลว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น

เมื่อพิจารณาตัวแปรคัตสรรที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษา ในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่ามีตัวแปรที่สำคัญ 3 ตัวคือ หน้าที่ผู้บริหารการฝึกอบรม การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ และความมั่นคงในวิชาชีพ เมื่อวิเคราะห์โดยภาพรวมของลักษณะบุคลากรในหน่วยฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจพบว่า บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการเป็นผู้บริหารการฝึกอบรมนั้นส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ด้านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีจนเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาให้ เป็นผู้ที่รับผิดชอบในลักษณะงานชั้นบริหารได้ ดังนั้นผู้ที่มีหน้าที่ดังกล่าวจึงเป็นกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันสรรค์สร้างงาน โดยเฉพาะการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในการจัดอบรมของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ด้วยความรู้สึกรักที่กระตือรือร้น และพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

ลุล่วงไปด้วยดี จากความมุ่งมั่นและตั้งใจจริง จึงเป็นแรงผลักดันให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจนเกิดความพึงพอใจในงาน และเกิดความคาดหวังในเสถียรภาพของตนตามมา เช่น คาดหวังในการได้รับการเลื่อนตำแหน่งและเกิดความมั่นคงในอาชีพปัจจุบัน ซึ่งเป็นลักษณะของการพัฒนาให้เกิดแรงจูงใจตามทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไว้ ด้วยเหตุนี้ผู้บริหาร หรือผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในหน่วยงานสมควรจะละเลยในการเอาใจใส่ต่อบุคลากรทั้งในด้านปัจจัยที่จูงใจ และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของหน่วยงาน พร้อมทั้งจะพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าและเพิ่มผลผลิตด้านต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ด้านการบริหารงานฝึกอบรม

1. จากงานวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญคือ หน้าที่ผู้ผลิตงานกราฟิกและสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม และตำแหน่งในกลุ่มผู้บริหารชั้นต้น ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวนี้ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนทั้งในด้านทำให้กำลังใจและโอกาสในการปฏิบัติงานในสิ่งที่ต้องการ เพื่อให้บุคลากรในกลุ่มดังกล่าวเกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจในการทำงานยิ่งขึ้น
2. จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสนอแนะปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าผู้บริหารควรให้การสนับสนุนและสร้างกำลังใจให้กับบุคลากรในหน่วยงานทั้งในด้านมนุษยสัมพันธ์และความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานด้วยการจัดกิจกรรมหรือการทำงานในระบบที่เป็นทีม เพื่อให้มีโอกาสนในการเรียนรู้งานและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
3. จากความคิดเห็นที่เสนอแนะและผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มผู้ผลิตงานกราฟิกและสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานใน

ทางลบจึงพิจารณาว่า ผู้บริหารควรให้โอกาสแก่บุคลากรในกลุ่มผู้ปฏิบัติการ โดยเฉพาะผู้ผลิตงานกราฟิคและสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งส่วนมากจะพบกับปัญหาด้านข้อจำกัดในการแสดงความคิดเห็น และความมีอิสระในการแสดงความสามารถ ตลอดจนการสนับสนุนในด้านต่างๆ รวมทั้งการได้มีอิสระในการสร้างสรรค์ผลงานและแสดงความคิดเห็นหรือความสามารถที่นอกเหนือจากงานประจำมากยิ่งขึ้น

4. จากความคิดเห็นถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน พบว่า บุคลากรในหน่วยฝึกอบรมควรให้ความสำคัญต่อการทำงาน มีความตั้งใจและมีความจริงใจที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรของตน โดยเฉพาะหน่วยฝึกอบรมซึ่งถือว่าเป็นหน่วยที่มีความสำคัญในองค์กรในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานหรือสมาชิกในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่งมีพลังกาย พลังใจ และพลังสติปัญญาในการทำงานมากกว่าการคาดหวังสิ่งตอบแทนที่ควรได้รับจากหน่วยงาน

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจจากฝ่ายอื่นที่มีลักษณะประชากรใกล้เคียงกัน เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ของหน่วยงาน เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้ โดยการศึกษาตัวแปรรวมในขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เพิ่มขึ้น อันจะเป็นการสรุปให้ทราบว่านักเทคโนโลยีการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานในบทบาทที่กว้างขวางขึ้นหรือไม่
2. ควรศึกษากลุ่มตัวแปรที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะแต่ละกลุ่มอย่างเด่นชัด เช่น กลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวกับตัวบุคคล ลักษณะงาน หรือการจัดการ เพื่อหาข้อสรุปว่ากลุ่มตัวแปรใดที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้การปรับปรุงการบริหารงานในด้านนั้นมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้บุคลากรในฝ่ายสนับสนุนได้มีกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจเอกชนซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย