

ความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑิทยาศาสตร์แห่งชาติ

นางสาวพิมพ์ประไพ สุภรณ์รัตน์

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2550

Job Satisfaction and Factors Affecting Job Satisfaction
of the National Science Museum's Employees

Miss Pimprapai Supornrat

A Senior Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Bachelor of Science
Faculty of Psychology
Academic Year 2007

4737452038 พิมพ์ประไพ ศุภรัตน์ : ความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ. (Job Satisfaction and Factors Affecting Job Satisfaction of the National Science Museum's Employees). อ.ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร. อภิชนา ไชยวุฒิมิกรณานิช, 82 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยศึกษาทั้งในภาพรวมของพนักงานทั้งหมด และแยกเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มงาน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุน ทฤษฎีที่ใช้ประกอบการวิจัย คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นใน ค.ศ. 1959 กลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ซึ่งแบบสอบถามถูกส่งออกไป 106 ฉบับ ได้รับคืนมาใช้ในการวิเคราะห์จำนวน 88 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.02 และได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window วิเคราะห์สถิติต่างๆ ดังนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference, LSD) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ในภาพรวมทั้ง 3 กลุ่มงาน พนักงานมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่พนักงานเห็นด้วยว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมาก คือ ความสำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน และปัจจัยที่พนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลางว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ ระบบงาน การประเมินผลการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ กระบวนการสื่อสารขององค์การ การพัฒนาบุคลากร และการจ้างงาน

2. เมื่อแยกวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉลี่ยตามกลุ่มงาน พบว่ากลุ่มงานต่างๆ มีความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉลี่ย ดังนี้ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงความพึงพอใจในการทำงานมาก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้งหมด 9 ปัจจัย ว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมาก และกลุ่มวิชาการกับกลุ่มสนับสนุนมีความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง ส่วนระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น กลุ่มวิชาการ

นั้นมีระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยทั้ง 9 ปัจจัย นั้นส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง สุดท้ายคือ กลุ่มสนับสนุนเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากมี 4 ปัจจัย คือ ระบบงาน ความสำเร็จในการทำงาน สภาพแวดล้อมและทรัพยากรในการทำงาน และสัมพันธภาพในหน่วยงาน ส่วนอีก 5 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานปานกลางคือ กระบวนการสื่อสารขององค์กร การประเมินผลการทำงาน การพัฒนาบุคลากร ความก้าวหน้าในอาชีพ และการจ้างงาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตามเนื่องจากค่าที่คำนวณออกมานั้นใกล้เคียงกับระดับของขอบเขตนัยสำคัญทางสถิติมาก ($p = .051$) ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานระหว่างคู่ของกลุ่มงานอีกครั้ง พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูงสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูงกับกลุ่มสนับสนุน และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระหว่างกลุ่มวิชาการกับกลุ่มสนับสนุนพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ระหว่างพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูงกับกลุ่มสนับสนุน และระหว่างพนักงานกลุ่มวิชาการกับกลุ่มสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ของ อพวช. คือ **ความก้าวหน้าในอาชีพ** เพียงปัจจัยเดียว

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มวิชาการ ของ อพวช. เรียงลำดับตามความสำคัญ คือ

- (1) ระบบงาน
- (2) การพัฒนาบุคลากร
- (3) สัมพันธภาพในหน่วยงาน

4737452038 PIMPRAPAI SUPORN RAT : Job Satisfaction and Factors Affecting Job Satisfaction of the National Science Museum's Employees. ADVISOR : APITCHAYA CHAIWUTIKORNWANICH, PH.D. 82 PP.

The purposes of this research were to study job satisfaction and factors affecting job satisfaction of the employees in National Science Museum (NSM). This research was studied in whole and separated on workgroups which were an executive group, an academic group and a supportive group of the organization. The research used the two-factor theory which developed by Frederick Herzberg in 1959. The 106 copies of questionnaires were sent to the population of this project who are the employees of NSM and 88 copies (83.02%) were returned. The data were analyzed by using the SPSS for Windows program for percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, Fisher's Least-Significant Difference (LSD), Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, and stepwise multiple regression analysis.

The results of the research were as follows;

1. The job satisfaction of all employees was at the medium level. The factors strongly affecting job satisfaction of the all employees were achievement, relationship in the organization and working-supportive environment. The factors moderately affecting job satisfaction were working system, evaluation, career advancement, communication, personnel development and employment.

2. In separate groups, the research found that the executive group's job satisfaction was at the high level and they strongly agreed that all 9 factors affected job satisfaction. The supportive group and the academic group were at the medium level of job satisfaction. The academic group thought that all 9 factors moderately affected job satisfaction. For the supportive group, they thought working system, achievement and working-supportive environment highly affected job satisfaction. The often 5 factors i.e. communication, evaluation, personnel development, career advancement and employment moderately affected job satisfaction.

3. No significant difference at .05 level of the average job satisfaction levels of these 3 groups. However, the p value ($p = .051$) was nearly close to the .05 significant level, the researcher continued to compare these groups in pairs. The analyze revealed that only one pair of the executive group and the academic group was significantly different.

4. The only factor affecting job satisfaction of the executive group was career advancement.

5. The factors affecting job satisfaction of the academic group were working system, personnel development and relationship in organization, respectively.

6. The factors affecting job satisfaction of the supportive group were working-supportive environment, career advancement, employment and working system, respectively.

7. In general factors affecting job satisfaction of all NSM's employees were career advancement, working system and working-supportive environment, respectively.

Program: Bachelor of Science
Field of Study: Psychology
Academic Year: 2007

Student's signature.....*Pimprapai Supornrat*.....
Advisor's signature.....*Apitchaya C.*.....

กิตติกรรมประกาศ

โครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยความกรุณาของ อาจารย์ ดร. อภิษฎา ไชยวุฒิกิจกรณานิซ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ให้แนวคิดและคำแนะนำถึงวิธีการทำงานวิจัยในขั้นตอนต่างๆ รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ นางกรรณิการ์ วงศ์ทองศิริ ผู้อำนวยการกองบุคลากรขององค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ที่กรุณาให้โอกาสผู้วิจัยได้ทำการวิจัยขึ้น อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือและคอยดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำงานวิจัยนี้ได้ อย่างราบรื่น และขอขอบพระคุณพนักงานขององค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคน และผู้อื่นที่มีได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานวิจัย โดยเฉพาะการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยชิ้นนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวของผู้วิจัยทุกคนเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะ นายสมศักดิ์ สุภรณ์รัตน์ และ นางนิรมล สุภรณ์รัตน์ คุณพ่อและคุณแม่ของผู้วิจัยที่คอยให้ความสนับสนุนทั้งกำลังกาย กำลังใจ ทั้งทางตรงและทางอ้อม และให้ความสำคัญกับการศึกษาของลูกเสมอมา

พิมพ์ประไพ สุภรณ์รัตน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อโครงการภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อโครงการภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	14
สมมติฐานการวิจัย.....	14
ขอบเขตการวิจัย.....	14
คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย.....	14
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	17
กลุ่มประชากร.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	17
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย.....	52
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	56
รายการอ้างอิง.....	61
ภาคผนวก ก.....	63
ภาคผนวก ข.....	70
ประวัติผู้เขียน.....	82

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับคืน แยกตามหน่วยงานที่พนักงานสังกัด.....	22
2	จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับคืน แยกตามกลุ่มงานของพนักงาน.....	23
3	จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพด้านต่างๆ ของพนักงานที่ตอบ แบบสอบถาม.....	24
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการทำงานและ ปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มงาน.....	26
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการทำงานและ ปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจในการทำงาน โดยแยกตามกลุ่มงาน.....	27
6	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม.....	29
7	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ของความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานกลุ่มงานต่างๆ.....	29
8	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระของกลุ่ม ผู้บริหารระดับสูง.....	32
9	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการ.....	34
10	อัตราส่วน t ในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการ.....	35
11	ค่าสถิติของตัวแปรอิสระที่ได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย.....	35
12	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระของกลุ่ม วิชาการ.....	37
13	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการ.....	39
14	อัตราส่วน t ในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการ.....	40
15	ค่าสถิติของตัวแปรอิสระที่ได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย.....	40
16	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระของกลุ่ม สนับสนุน.....	42
17	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการ.....	44
18	อัตราส่วน t ในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการ.....	45

ตารางที่		หน้า
19	ค่าสถิติของตัวแปรอิสระที่ได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย.....	45
20	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ ของพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม.....	47
21	ผลการวิเคราะห์การถดถอบพหุคูณเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการ.....	49
22	อัตราส่วน t ในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการ.....	50
23	ค่าสถิติของตัวแปรอิสระที่ได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย.....	50
24	เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้ง 3 กลุ่มงาน.....	53

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1	ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความพึงพอใจในงาน.....	4
---	---	---

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นหัวใจหลักที่สำคัญของการบริหารและการดำเนินงานขององค์การ แม้ว่าองค์การจะประกอบไปด้วยทรัพยากรต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นทั้งบุคลากรหรือคน สิ่งของ พลังงาน และทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นต่อองค์การก็ตาม แต่เราปฏิเสธไม่ได้ว่าบุคลากรหรือพนักงาน นี้เอง ที่เข้าไปอยู่ในทุกๆ ส่วนของการดำเนินงานและเป็นกลไกขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เริ่มตั้งแต่การก่อตั้งองค์การก็คือการรวมตัวกันของกลุ่มคนหนึ่งๆ ซึ่งมีความต้องการของตนที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ไม่สามารถกระทำด้วยตนเองเพียงลำพังได้ จึงมารวมตัวกันแล้วใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลร่วมกันกระทำการเพื่อให้เกิดผลที่ตอบสนองความต้องการนั้นๆ ได้ (สมยศ นาวิกาน, 2547) เพราะฉะนั้นบุคลากรหรือพนักงานขององค์การเหล่านี้ก็คือผู้กำหนดชะตาชีวิตขององค์การนั่นเอง เพราะเป็นผู้สร้างชีวิตให้กับองค์การ กำหนดวิถีการดำเนินงาน รวมไปถึงตัดสินใจหรือการสิ้นสุดขององค์การก็เกิดขึ้นด้วยฝีมือของบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การเหล่านี้ทั้งสิ้น ดังนั้นบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหัวใจหลักในองค์การ ซึ่งมีคำกล่าวยืนยันยิ่งจาก เมกกินสัน (Megginson, 1969 อ้างถึงใน ยุวดี ศิริธรรมรัฐ, 2541) กล่าวว่า “มนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร ถึงแม้ว่าคุณค่าของมนุษย์จะเป็นสิ่งที่จับต้องได้ ไม่สามารถใช้หลักเกณฑ์กำหนดคุณค่าเช่นเดียวกับวัตถุหรือสินค้าทางเศรษฐกิจอื่นได้ แต่มนุษย์ก็ยังถือว่าเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และขณะเดียวกันก็มีคุณค่าและเกียรติภูมิ” ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเกิดขึ้นเพื่อคอยวางแผน ควบคุม ดูแล และบริหารงาน ให้พนักงานสามารถนำศักยภาพของตนเองที่มีอยู่มาใช้ในการทำงานและเพื่อให้ทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานในองค์การได้ตอบสนองต่อความต้องการทั้งที่เป็นความต้องการส่วนบุคคลและบรรลุเป้าหมายขององค์การให้ได้มากที่สุดนั่นเอง

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิภาพของหน่วยงานและวัดความสำเร็จในชีวิตมนุษย์ได้ หากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและมุ่งหวังให้บรรลุผลสำเร็จ ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลขาดความพึงพอใจหรือไม่ค่อยพึงพอใจในการทำงานแล้วนั้น ผลงานที่ออกมาก็จะขาดประสิทธิภาพ (กรองแก้ว สรพันธ์, 2536) ดังนั้นหากองค์การต้องการให้ผลงานของพนักงานออกมาดีและมีประสิทธิภาพนั้น

ก็ควรให้ความสำคัญและพยายามสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดกับพนักงานในองค์การ ซึ่งความพึงพอใจนี้เองจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารงานของกองบุคลากร ในองค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ และแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ความหมายของ “ความพึงพอใจในการทำงาน”
- ตอนที่ 2 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- ตอนที่ 3 ทฤษฎีของความพึงพอใจในการทำงาน
- ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

Dessler (n.d.) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความสุขของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งสามารถวัดได้โดยดูจากภาพรวมของปัจจัยต่างๆ ที่สำคัญในการทำงานนั้นๆ เช่น รายได้ การเลื่อนขั้น การยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งในงาน เป็นต้น

วิบูลย์ แมนสถิต (2530) สรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงการที่ปัจจัยต่างๆ เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้ตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานจนทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องาน

กรองแก้ว สรนนท์ (2536) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นเรื่องของความรู้สึกที่ดีที่มีความสุขต่องานของบุคคลที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อ

ขวัญในการปฏิบัติงาน ส่วนความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะมีความหมายตรงกันข้าม ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะไม่มีวันสิ้นสุด อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและความเหมาะสม

วิลาวณีย์ โพธิ์ปัสสา (2540) สรุปว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลต่องาน โดยเป็นผลจากการที่บุคคลได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสม และความพึงพอใจในงานนี้จะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

ปัทมาภรณ์ สรรพรชัยพงษ์ (2545) สรุปว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ดีโดยรวมหรือมีเจตคติทางบวกต่องานที่ปฏิบัติอยู่ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้เต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของงานและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

Muchinsky (2006) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นระดับของความรู้สึกชอบ พึงพอใจ ความยินดีปรีดา หรือความสุข ที่ได้รับจากงาน

ผู้วิจัยจึงขอสรุปว่า ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกดี หรือมีเจตคติทางบวกต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากการที่บุคคลทำงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งที่เป็นความต้องการภายในตัวของบุคคลเอง เช่น การต้องการความยอมรับ ความภาคภูมิใจในตนเอง การได้พิสูจน์ความสามารถ และตอบสนองความต้องการจากภายนอก เช่น การได้รับสิ่งที่ตอบสนองปัจจัยการดำรงชีวิตพื้นฐาน เช่น ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ชีวิตมีความมั่นคงและมีความสุขสบายมากยิ่งขึ้น

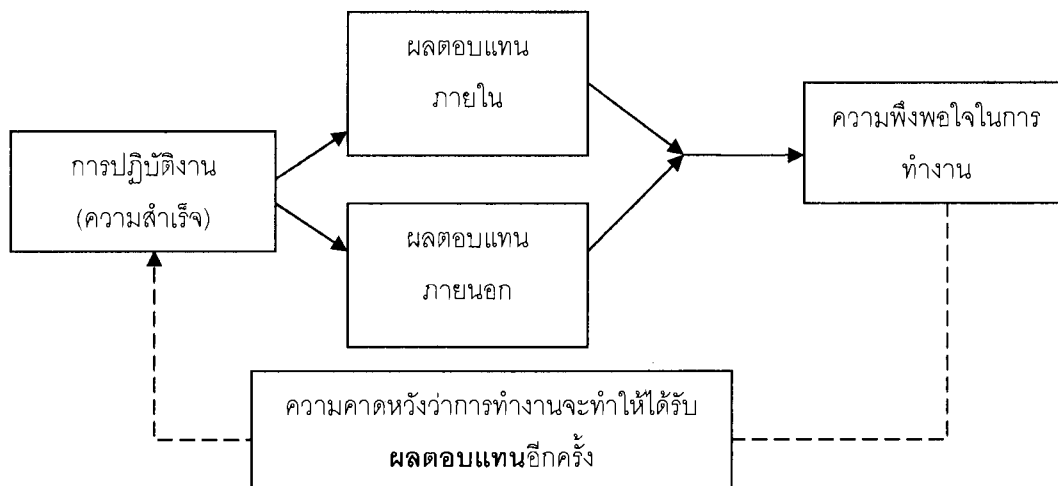
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ในปัจจุบันผู้บริหารองค์การส่วนใหญ่จะพิจารณาพนักงานในลักษณะของคนที่เป็นสิ่งมีชีวิตจิตใจ ไม่ใช่ในฐานะสินค้าที่หาซื้อได้ในราคาต่ำเหมือนที่ผ่านมาในอดีต (สมยศ นาวิการ, 2549) ดังนั้นจึงให้ความสำคัญกับพนักงานทั้งจิตใจและร่างกายในขณะทำงานมากขึ้น และคาดหวังว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานในขณะที่ทำงานให้กับองค์การ ซึ่งวัตถุประสงค์ที่สำคัญ

ประการหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงการให้พนักงานขององค์กรนั้นๆ มีความพึงพอใจในการทำงาน คือ เพื่อให้พนักงานมีการทำงาน (Performance) ที่ดีขึ้น และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และให้ประโยชน์แก่องค์กรได้สูงสุด

แนวคิดที่กล่าวว่าผลการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความเกี่ยวข้องกันอยู่ 2 ทฤษฎีใหญ่ๆ ทฤษฎีแรกกล่าวในเชิงที่ว่าความพึงพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การทำงาน อย่างไรก็ตามแม้ว่าแนวคิดดังกล่าวจะเป็นที่นิยมแพร่หลาย แต่ก็พบข้อขัดแย้งว่ามีบางเวลาที่ความพึงพอใจก็ไม่ได้ทำให้เกิดผลการทำงานที่ดีเช่นกัน ทฤษฎีที่สองนั้นค่อนข้างซับซ้อนกว่า โดยกล่าวว่ารางวัล (Rewards) หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเมื่อเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะเสมือนว่าได้รับการเสริมแรง และมีความคาดหวังว่าจะได้รางวัลนี้จากการทำงานอีก ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการทำงานที่นำมาซึ่งผลตอบแทน และผลตอบแทนจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดความคาดหวังว่าจะได้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เกิดจากการทำงานนี้อีกครั้ง ซึ่งความคาดหวังนี้จะสร้างการทำงานครั้งต่อไป แนวคิดดังกล่าวนี้จะเข้าใจได้ง่ายขึ้นเมื่อได้พิจารณาในแผนภาพรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผลงานและความพึงพอใจในงานของลอว์เลอร์ และพอร์เตอร์ (Lawler and Porter's Model of the Relationship of Performance to Satisfaction) ดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความพึงพอใจในงาน (Lawler and Porter, 1967 อ้างถึงใน Dessler, n. d.)



จากแผนภาพที่ 1 นี้แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจนั้นเริ่มขึ้นจากผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้จากการทำงานที่สำเร็จ ซึ่งผลตอบแทนมีทั้งผลตอบแทนแบบภายในและภายนอก ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในที่สุด ในขณะที่เดียวกันหากบุคคลต้องการที่จะได้รับผลตอบแทนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอีกหรือให้ได้มากขึ้นกว่าเดิมแล้วนั้น ก็จะส่งผลย้อนกลับให้บุคคลพยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จและให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งผลตอบแทนทั้ง 2 ชนิด สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) คือ สิ่งที่ตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลนั้น เช่น ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกดีมีความสุข การรับรู้ถึงคุณค่าของตนเอง เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการในระดับสูงของบุคคล และมีผลโดยตรงเป็นอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน
2. ผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นสิ่งที่ได้รับมาจากภายนอก เช่น องค์กรการได้ให้เป็นผลตอบแทนที่ทำงานให้กับองค์กร เช่น เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่จะสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ อย่างไรก็ตามผลตอบแทนภายนอกนี้จะมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผลตอบแทนจากภายในของบุคคลเอง

จากความสัมพันธ์ทั้งหมดสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานกับการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวก โดยมีปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือผลตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพื้นฐานการดำเนินชีวิต ดังนั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารขององค์กรจะต้องคำนึงถึงว่าจะทำอย่างไรจึงจะตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด เพื่อที่พนักงานแต่ละคนจะได้เกิดพึงพอใจและมุ่งมั่นทำงานให้ได้ประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จสูงสุด เพื่อให้ได้รางวัลที่จะสนองต่อความต้องการของตนเอง ในขณะที่เดียวกันผลการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพก็เป็นสิ่งที่องค์กรพึงประสงค์เป็นอย่างมากนั่นเอง

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

จากอดีตจนถึงปัจจุบัน ได้มีผู้สร้างทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ออกมาเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงพยายามเลือกทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานที่จะเกี่ยวข้องกับ การวิจัยครั้งนี้ออกมา 1 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีสองตัวประกอบของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory 1959)

ทฤษฎีนี้ในภาพรวมแล้วเป็นการค้นหาและอธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดผลกระทบท่อเจตคติ ในการทำงาน (Job attitude) โดยเฉพาะในเจตคติในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) และความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job dissatisfaction) งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษา ในกลุ่มวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ในเมืองพิทสเบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา สาเหตุที่ เลือกศึกษาวิศวกรและนักบัญชีเนื่องจากว่าผู้ประกอบอาชีพนี้มีความสามารถในการประกอบอาชีพ และสามารถเล่าหรือถ่ายทอดความคิดประสบการณ์ในการทำงานได้อย่างชัดเจน

ประเด็นพื้นฐานหลักของงานวิจัยนี้คือการค้นหาในสิ่งที่บุคคลต้องการจากการทำงาน (What does the worker want from his job?) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นทฤษฎีมีความคิดพื้นฐานและ ให้ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดเจตคติและนำไปสู่ผลของงานในที่สุด หรือ F-A-E (factors-attitudes-effects) ผู้สร้างทฤษฎีนี้ขึ้นได้แก่ เฟรดเดอริค เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg), เบอ์นาร์ดี มาสเนอร์ (Bernard Mausner) และบาร์บารา บลอค ไชเดอร์แมน (Barbara Bloch Snyderman) โดยคำตอบซึ่งเป็นประเด็นหลักจากคำถามแรกเริ่มของทฤษฎีนี้ได้ กล่าวไว้ว่า สิ่งที่บุคคลต้องการจากการทำงานนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มหนึ่งเป็นสิ่งที่ เกิดขึ้นจากความต้องการจากภายในของบุคคลที่ต้องการจะพัฒนาและสร้างความเจริญงอกงามให้ เกิดขึ้นกับตัวเองจากการทำงานนั้นๆ และอีกกลุ่มเน้นความสำคัญที่ความเสมอภาคและความ ราบรื่นในการทำงาน อันเป็นพื้นฐานสำคัญเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องและจะทำให้บุคคลสามารถเข้าถึงกับ ความต้องการในกลุ่มที่หนึ่งได้ กลุ่มของความต้องการเหล่านี้ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) จึงเป็นที่มาของชื่อทฤษฎี 2 ปัจจัย (The Herzberg Two-Factor theory) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Herzberg, Mausner, and Snyderman, 1993)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ประกอบไปด้วย

- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition and belongingness)
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความก้าวหน้า (Advancement)

อีกปัจจัยหนึ่ง คือ ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งช่วยไม่ให้งานการทำงาน หรือลดประสิทธิภาพของการทำงานลง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือว่าปัจจัยค้ำจุน คือสิ่งที่จะป้องกันและลดความไม่พึงพอใจที่จะเกิดขึ้นในการทำงานนั้นๆ ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจโดยตรง ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

- นโยบายและการบริหาร (Policy and administration)
- การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor)
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with peers)
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with supervisor)
- สภาพการทำงาน (Work conditions)
- เงินเดือน (Salary)
- ชีวิตส่วนตัว (Personal life)
- ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with sub-ordinates)
- สถานะ (Status)
- ความมั่นคง (Security)

จากปัจจัยดังกล่าวทั้ง 2 ปัจจัยนี้ เป็นปัจจัยที่สร้างเจตคติในการทำงาน แน่ใจว่าหากกล่าวถึงคำว่าเจตคติก็ต้องมีทิศทางของเจตคตินั้นๆ ไปทางบวกหรือลบ ซึ่งก็คือความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลที่เกิดจากปัจจัยทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าวนี้โดยตรง นั่นคือปัจจัยจูงใจจะเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดเจตคติในทิศทางบวกหรือความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะป้องกันไม่ให้อัตราความพึงพอใจในการทำงานที่มีอยู่นั้นลดลงไป

นั่นคือการตอบสนองในส่วนของปัจจัยคำจูงให้กับบุคคลนั้น จะมีได้สร้างคามพึงพอใจในการทำงานที่มีอยู่ให้เพิ่มขึ้นมา แต่เป็นการป้องกันมิให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานที่บุคคลนั้นมีอยู่ลดน้อยลงไป ในทางเดียวกันหากบุคคลนั้นๆ ไม่ได้รับการเติมเต็มและตอบสนองในส่วนของปัจจัยคำจูง ก็จะเกิดเจตคติทางลบหรือความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น ซึ่งสามารถลดระดับความพึงพอใจในการทำงานที่บุคคลนั้นมีอยู่ให้น้อยลงได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการทำงานของบุคคลนั้นอย่าง (Poor job performance) ลงไปด้วย (Herzberg et. al., 1993) ดังนั้นความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานจึงมีจุดกำเนิดที่แตกต่างออกจากกัน และชั่วคราวข้ามของความพึงพอใจในการทำงานจึงมิใช่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่เป็นความที่ไม่มีคามพึงพอใจในการทำงาน (No job satisfaction) เช่นเดียวกับส่วนของความไม่พึงพอใจในการทำงานที่มีชั่วคราวข้ามคือการไม่มีความไม่พึงพอใจในการทำงาน (No job dissatisfaction) นั่นเอง (Anaba, 1981)

จะเห็นได้ว่าหากองค์การต้องการจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและมีศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่แล้ว องค์การจำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่จะต้องค้นหาและเติมเต็ม (Enrichment) ในความต้องการของพนักงานทั้งในส่วนที่เป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูง อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและคงสภาพความพึงพอใจนั้นไว้ มิใช่เพียงแต่ทุ่มเทพัฒนาหรือปรับปรุงในส่วนที่เป็นบริบทหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับการทำงานอันถือเป็นปัจจัยคำจูงแต่เพียงอย่างเดียว การตอบสนองปัจจัยจูงใจคือการตอบสนองและเติมเต็มในส่วนที่เป็นเนื้อหาและแก่นแท้ในการทำงาน และเป็นความต้องการจากภายในจิตใจของพนักงานโดยแท้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้ปฏิบัติงานต่อไปอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพสูงที่สุด แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยคำจูงก็ยังถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและองค์การยังต้องให้การดูแลและเอาใจใส่ในส่วนนี้อยู่เสมอ เพราะปัจจัยคำจูงนี้ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้พนักงานในองค์การสามารถรักษาระดับและป้องกันมิให้ความพึงพอใจที่มีอยู่ลดลงไป ดังนั้นหากองค์การละเลยในปัจจัยนี้เสียแล้วนั้นระดับความพึงพอใจที่พนักงานมีอยู่ก็จะลดลงและในขณะเดียวกันก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น ซึ่งหากมีมากขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้การทำงานของพนักงานคนนั้นหย่อนประสิทธิภาพไปในที่สุด

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีสองตัวประกอบของเฮร์ซเบอร์ก และเห็นว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลอร์เลอร์และพอร์ทเตอร์ได้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ นั่นคือ ปัจจัยจูงใจของเฮร์ซเบอร์กนั้น เป็นปัจจัยที่

เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และจะเป็นปัจจัยที่จะตอบสนองต่อความต้องการภายในของบุคคลนั้นๆ และนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง ส่วนปัจจัยค่าจูงถึงแม้ว่าตามทฤษฎีของ เฮอริชเบอร์เกอร์จะกล่าวไว้ว่าไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแต่เป็นตัวป้องกันไม่ให้ความพึงพอใจนั้นลดลง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยตอบสนองความต้องการภายนอกของบุคคลนั้นนั่นเอง เพราะการตอบสนองความต้องการภายนอก แม้ว่าจะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจโดยแท้จริงก็ตาม แต่ก็ช่วยให้บุคคลเป็นตัวช่วยให้บุคคลยังคงทำงานนั้นๆ ต่อไป อย่างไรก็ตาม ใดๆก็ดีก็อาจจะเป็นผลทางอ้อมที่ช่วยให้เกิดการตอบสนองความพึงพอใจในการทำงานอันเกิดจากความต้องการภายในได้ เช่น เงินเดือนที่ได้รับอาจจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคคลนั้นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพจิตดี จึงทำให้เวลามาทำงานสามารถทำงานได้ด้วยจิตใจที่สบาย ลดความกังวลอื่นๆ ลง จึงทำให้ผลงานออกมาดีและประสบความสำเร็จในที่สุด เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาและคัดเลือกปัจจัยที่ต้องการจะศึกษาวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการบริหารงานบุคคลของ องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

1. ระบบงาน
2. ความสำเร็จในการทำงาน
3. กระบวนการสื่อสารในองค์กร
4. ระบบการประเมินผลงาน
5. การพัฒนาบุคลากร
6. ความก้าวหน้าในอาชีพ
7. การจ้างงาน
8. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน
9. สัมพันธภาพในหน่วยงาน

โดยผู้วิจัยจะแบ่งปัจจัยที่ดังกล่าวเป็นสององค์ประกอบตามทฤษฎี โดยพิจารณาว่าปัจจัย จูงใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการในจิตใจของพนักงานเอง นั่นคือ ความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนปัจจัยค่าจูงถึงนั้นเกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน คือ ระบบงาน กระบวนการสื่อสารในองค์กร ระบบการประเมินผลงาน การพัฒนาบุคลากร การจ้างงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน รวมไปถึงสัมพันธภาพในหน่วยงานของ บุคลากร นั้นเอง ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะเกี่ยวพันไปถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในที่สุด

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยภายในประเทศ

ประชิด ศรารพันธ์ (2532) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง พบว่า หัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดในงานอยู่ในระดับน้อย ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน อายุ และประสบการณ์การพยาบาลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 21.38 หัวหน้างานหอผู้ป่วยจะมีความพึงพอใจในงานสูง มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อีกทั้ง อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์พยาบาล ระยะเวลาในตำแหน่ง และความเครียดในงานที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลให้ความสามารถในการปฏิบัติงานต่างกัน

ภาวนา เขมะรัตน์ (2532) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยมาตรฐาน คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และนโยบายและการบริหาร ส่วนอีก 3 ปัจจัย คือ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้า และเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยมาตรฐาน และแตกต่างจากปัจจัยอื่นๆ ทั้ง 7 ปัจจัย

อำไพ อินทรประเสริฐ (2532) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง คือ ความสำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้น้อย คือ เงินเดือน สภาพการทำงาน และความก้าวหน้า ตามลำดับ

วิบูลย์ แมนสถิต (2530) ศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในประเทศไทย พบว่า ศึกษาธิการอำเภอมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีปัจจัย 3 ปัจจัย ที่เรียงลำดับตามความสำคัญของปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอ คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือน

กรองแก้ว สรนนท์ (2536) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับน้อย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทั้งสาย ข และ ค ในภาพรวมตามลำดับ คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหารงาน และความรับผิดชอบ

วิลาวัณย์ โพธิ์ปัสสา (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสี่เหล่าทัพ พบว่า ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง คือ การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตัวแปรที่มีผลกระทบทางอ้อม คือ สภาพการทำงาน ความเครียด เครือข่ายทางสังคมด้านระยะเวลาติดต่อสื่อสาร ประสบการณ์การทำงาน อายุ และโรงพยาบาลที่สังกัด

ปัทมาภรณ์ สรรพรชัยพงษ์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนของภาคกลาง 21 แห่ง พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำกลางระดับปานกลาง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรร่วมที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติสัมพันธภาพ และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

Soliman (1970) ได้ทำการทดสอบทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก สรุปลงได้ว่าพบหลักฐานที่สนับสนุนทฤษฎี 2 ปัจจัยนี้เพียงบางส่วน นั่นคือมีปัจจัย 2 อย่างที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจ แต่ไม่ได้แบ่งและทำหน้าที่แยกจากกันดังที่กล่าวในทฤษฎี กล่าวคือทั้ง 2 ปัจจัยทำหน้าที่ในแนวระนาบเดียวกัน (Unidimensional concept) หรือหมายความว่าทั้ง 2 ปัจจัยล้วนเกี่ยวข้องกับทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ปัจจัยใดจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานนั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในองค์การอันเป็นตัวกลางสำคัญ นั่นคือหากเป็นบรรยากาศที่องค์การได้ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นที่ต้องการแก่พนักงานอย่างเพียงพอแล้วนั้น ปัจจัยจูงใจจะมีศักยภาพสูงที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ปัจจัยค่าจูงใจ เมื่อเลื่อนมาเป็นตำแหน่งที่สภาพแวดล้อมเป็นกลาง หรือองค์การได้ให้ปัจจัยที่จำเป็นบ้างตามความเหมาะสม จะพบว่าทั้ง 2 ปัจจัย จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเท่าๆ กัน สุดท้ายหากอยู่ในสภาพที่องค์การเพิกเฉยต่อปัจจัยที่เป็นที่ต้องการของพนักงานแล้ว ปัจจัยค่าจูงใจน่าจะจะมีบทบาทสำคัญ เพียงแต่ Soliman ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะยืนยันในข้อเสนอสุดท้ายนี้

Hines (1973) ได้ใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์กทดลองในกลุ่มตัวอย่างในประเทศนิวซีแลนด์ ซึ่งเป็นผู้จัดการระดับกลาง (Middle manager) และพนักงานเงินเดือน (Salaried employees) ผลที่ได้ตรงข้ามกับทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก เนื่องจากปัจจัยการปกครองและบังคับบัญชา (Supervision) และปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง (Interpersonal relationships) ซึ่งจัดอยู่ในปัจจัยค่าจูงใจ แต่การทดลองนี้กลับพบว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานและได้รับการยอมรับจากพนักงานทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าวว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงานเป็นอย่างมาก

Berl, Powell, and Williamson (1984) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและผลการทำงานของพนักงานชาย โดยแบ่งกลุ่มพนักงานชายตามระดับความพึงพอใจสูงต่ำของทั้ง 2 ปัจจัย แบ่งออกมาได้ 4 กลุ่ม และเปรียบเทียบผลการทำงาน (Performance) ที่เกิดขึ้นจากระดับความพึงพอใจในการทำงานจากที่แตกต่างกันจากทั้ง 2 ปัจจัย ซึ่งพบว่าผลของงานวิจัยไม่สนับสนุนทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก เนื่องจากไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการทำงาน พนักงานชายที่ได้รับการเติมเต็มทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจอย่างเต็มที่นั้นไม่ได้มีผลงานที่ดีที่สุด (Top performance) ตามที่ควรจะเป็นดังที่กล่าวในทฤษฎี ในขณะที่เดียวกันพนักงานชายที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งได้รับการตอบสนองของความต้องการของทั้ง 2 ปัจจัยน้อยที่สุดกลับมีผลการทำงานดีเทียบเท่ากับกลุ่มที่มีผลการทำงานดีที่สุด จึงสรุปได้ว่างานวิจัยนี้ขัดแย้งกับทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก

Bjerneld, Lindmark, McSpadden, และ Garrett (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและความคาดหวังในการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขเพื่อส่วนรวม โดยได้ศึกษาในกลุ่มอาสาสมัครในองค์การนานาชาติ International nongovernmental organizations (NGOs) ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและช่วยเหลือมนุษยชาติ ซึ่งมีปัญหาที่สำคัญคือขั้นตอนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานให้เหมาะสม ทั้งนี้เพราะองค์การอาจมีความจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยต่างๆ ซึ่งสามารถเกิดเหตุขึ้นได้อย่างฉับพลัน และอาจต้องเพิ่มจำนวนอาสาสมัครลงไปในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ซึ่งบางครั้งจำเป็นต้องใช้การรับสมัครและคัดเลือกอย่างรวดเร็วโดยผ่านการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพียงครั้งเดียว ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่ทำการคัดเลือกคนเข้าทำงาน (Recruitment officers) จำเป็นต้องเป็นคนที่เข้าถึงความเข้าใจและความต้องการสูงสุดของตน (Self-actualized) ตามทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ทั้งนี้เพราะเป็นบุคคลที่สามารถเข้าใจในความคิดและความเอาใจใส่ของผู้สมัครได้ง่าย ซึ่งจะทำให้ขั้นตอนการคัดเลือกมีประสิทธิภาพ และอีกปัญหาสำคัญขององค์การคืออัตราการลาออกที่สูงทั้งพนักงานประจำและอาสาสมัคร ซึ่งงานวิจัยก็พบว่าพนักงานผู้ที่ทำหน้าที่วางระบบหรือโครงสร้างขององค์การ (Program officers) นั้นก็ควรคำนึงถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's theory) อยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะผลงานวิจัยพบว่าบุคคลจะลาออกจากการทำงานงานเพื่อมนุษยชาติน้อยลงหากบุคคลเหล่านั้นรับรู้ถึงสภาวะในการทำงาน (Work conditions) ที่ดี

Chen (2008) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระบบข้อมูล (Information system personnel, IS) พบว่าลักษณะงาน (Job characteristics) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่สิ่งจูงใจสู่ความสำเร็จ (Achievement motivation) นั้นไม่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระบบข้อมูล มิติที่สำคัญของลักษณะการทำงานที่จะเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเหล่านี้ คือ การได้รับข้อมูลป้อนกลับ และความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ ทั้งนี้เพราะบุคคลเหล่านี้มีความหวังและต้องการบรรลุความต้องการสูงสุดของตน (Self-actualization) และความพึงพอใจทางสังคม (Social satisfaction)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑ์ วิทยาศาสตร์แห่งชาติ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มงานทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุน และในภาพรวมของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑ์ วิทยาศาสตร์แห่งชาติทั้งหมด

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุน จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานทั้ง 3 กลุ่ม มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานขององค์การพิพิธภัณฑ์ วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
2. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และลักษณะกลุ่มงานของพนักงาน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุน
3. ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

1. พนักงาน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง พนักงานองค์การพิพิธภัณฑ์ วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพพช.) ซึ่งยึดตามหลักข้อบังคับองค์การพิพิธภัณฑ์ วิทยาศาสตร์ว่าด้วยการพนักงาน พ.ศ. 2549 กล่าวคือ พนักงาน คือ พนักงานขององค์การ อพพช. แต่ไม่รวมผู้อำนวยการ อพพช. ซึ่งถือเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสูงสุด และได้มีการแบ่งกลุ่มงานให้กับพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มสนับสนุน ประกอบด้วย พนักงานระดับ 1-8 ซึ่งมีตำแหน่งดังต่อไปนี้ คือ ผู้อำนวยการกอง ผู้ชำนาญการ หัวหน้ากอง พนักงานบริหาร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน นิติกร หัวหน้างาน เลขานุการ ช่างฝีมือพิเศษ ช่างฝีมือ พนักงานธุรการ ช่าง และพนักงานขับรถ

(2) กลุ่มวิชาการ ประกอบด้วย พนักงานระดับ 4-10 มีตำแหน่งดังต่อไปนี้ คือ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง หัวหน้าสาขา นักวิชาการ และ วิทยากร

(3) กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย พนักงานระดับ 9-10 ได้แก่ รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการพิพิธภัณฑสถาน หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือตำแหน่งเทียบเท่า และผู้อำนวยการ อพวช. แต่เนื่องจากผู้อำนวยการ อพวช. นั้นมิได้นับเป็น พนักงานของ อพวช. ดังนั้นจึงไม่เกี่ยวข้องกับกลุ่มประชากรของงานวิจัยครั้งนี้

2. ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกดี หรือมีเจตคติทางบวกต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากการที่บุคคลทำงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งที่เป็นความต้องการภายในตัวของบุคคลเอง เช่น การต้องการความยอมรับ ความภาคภูมิใจในตนเอง การได้พิสูจน์ความสามารถ และตอบสนองความต้องการจากภายนอก เช่น การได้รับสิ่งตอบแทนของปัจจัยการดำรงชีวิตพื้นฐาน เช่น ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ชีวิตมีความมั่นคงและมีความสุขสบายมากยิ่งขึ้น

3. ระบบงาน กล่าวในส่วนของนโยบายการบริหาร และขั้นตอนการทำงานในองค์การ

4. ความสำเร็จในการทำงาน คือ สามารถทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมายมาได้สำเร็จลุล่วง มีคุณภาพ และตรงกับวัตถุประสงค์ในงานและจากหัวหน้างาน

5. กระบวนการสื่อสารขององค์การ คือ วิธีการและการติดต่อสื่อสารกันด้วยวิธีต่างๆ ของบุคคลในองค์การ โดยมีทั้งผู้ส่งสาร ตัวสาร และผู้รับสาร เป็นองค์ประกอบ

6. การประเมินผลการทำงาน คือ วิธีการที่องค์การพิจารณาว่าผลงานที่พนักงานได้ทำขึ้นมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพงานเพียงใด

7. การพัฒนาบุคลากร คือ การที่องค์กรได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ประสบการณ์การทำงานต่างๆ ให้พนักงานและบุคลากรที่ทำงานให้องค์กรมีศักยภาพและความสามารถเพิ่มขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

8. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกถึงอนาคตที่ดีและมีคุณค่าขึ้นเรื่อยๆ ในตำแหน่งและหน้าที่การงาน

9. การจ้างงาน หมายความว่า การคัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง และการให้เงินเดือนและสวัสดิการกับพนักงาน

10. สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน คือ สภาพโดยรอบในสถานที่ทำงานหรือสำนักงาน และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สอยต่างๆ ที่จำเป็นและต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

11. สัมพันธภาพในหน่วยงาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวพนักงานผู้นั้นกับคนอื่นๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง ทั้งการทำงานและในชีวิตส่วนตัว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานให้กับองค์การพิพิธภัณฑทิวทศาสตร์แห่งชาติ
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลขององค์การ เช่น การวางแผนการพัฒนาบุคลากร รวมไปถึงปรับปรุงหรือแก้ไขการบริหารงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานขององค์การ

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่เป็นพนักงานขององค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ 106 คน ซึ่งแบ่งตามลักษณะกลุ่มงานที่ทำออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้บริหารระดับสูง จำนวน 7 คน
2. กลุ่มวิชาการ จำนวน 40 คน
3. กลุ่มสนับสนุน จำนวน 59 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งพัฒนามาตรจากงานวิจัยของวิบูลย์แมนสถิต (2530) กรองแก้ว สรณันท์ (2536) จำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ กลุ่มงาน สังกัด ตำแหน่ง และระยะเวลาที่ทำงานในองค์การ มีลักษณะเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check list) และแบบคำถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) ให้พนักงานตอบตามสภาพความเป็นจริง

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วเลือกศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานจากทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) และผู้วิจัยได้เพิ่มปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทางกองบุคลากรขององค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติต้องการทราบข้อมูลเข้ามาเพิ่มเติมนอกเหนือจากปัจจัยทางทฤษฎี ลักษณะมาตรเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแนวทางของลิเคอร์ท (Likert Scale) จำนวนทั้งหมด 48 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

1. ระบบงาน
2. ความสำเร็จในการทำงาน

3. กระบวนการสื่อสารในองค์กร
4. ระบบการประเมินผลงาน
5. การพัฒนาบุคลากร
6. ความก้าวหน้าในอาชีพ
7. การจ้างงาน
8. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน
9. สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

ปัจจัยทั้งหมดในมาตรวัดตอนที่ 3 นี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของตัวเลือกแต่ละช่อง ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น
- 3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความนั้น
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาจากทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดข้อกระทงให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับรูปแบบและลักษณะการทำงานในองค์กรพิพิธภัณฑศึกษาาสตร์แห่งชาติ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแนวทางของลิเคอร์ท (Likert Scale) จำนวน 10 ข้อ โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกแต่ละช่อง ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ท่านไม่พึงพอใจเลย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนามาตรจากงานวิจัยของวิบูลย์ แมนสถิต (2530) กรองแก้ว สรพันธ์ (2536) และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและได้ศึกษาจากขั้นตอนที่ 1 มาสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมกับเนื้อหาของตัวแปรแต่ละตัวที่ต้องการจะศึกษา และให้สอดคล้องกับทฤษฎีที่เลือกใช้ศึกษาให้มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ ดร. อภิชนา ไชยวุฒิภรณ์วานิช ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ และให้นายสาคร ชนะไพฑูรย์ และ นางกรรณิการ์ วงศ์ทองศิริ ซึ่งเป็นผู้อำนวยการสำนักบริหาร และผู้อำนวยการกองบุคลากรขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติตามลำดับ ได้ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของแบบสอบถาม และความตรงตามเนื้อหา (Content validity)

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานองค์กรรัฐอื่นๆ ที่มีไซกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ข้อบกพร่องและหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบวัดด้วยการคำนวณหาความสอดคล้องภายในจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha)

ขั้นตอนที่ 5 คัดเลือกข้อกระทงด้วยวิธีหาสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item-Total Correlation, CITC) คัดข้อที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงและผ่านค่าวิกฤตของความสัมพันธ์ (Critical r) ไปเรียบเรียงขึ้นเป็นแบบสอบถามฉบับที่จะนำไปใช้วิจัยจริง ซึ่งมีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามที่ใช้จริงในแบบวัดตอนที่ 2 เท่ากับ .9666 และค่าความเที่ยงของแบบวัดตอนที่ 3 เท่ากับ .9416 (ดูรายละเอียดของขั้นตอนที่ 4 และ 5 ได้ที่ภาคผนวก ก)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยมีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. นำหนังสือจากคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปยังองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ทำวิจัย
2. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในองค์กร และเก็บรวบรวมคืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจะวิเคราะห์ด้วยวิธีการหาค่าความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและบรรยายความเรียง

2. ทำการกลับคะแนนในข้อกระทงทางลบ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากข้อกระทงทุกข้อที่แบ่งออกเป็นปัจจัยด้านต่างๆ และข้อกระทงในแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการทำงานมาสรุปเป็นคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้สามารถนำคะแนนเฉลี่ยนั้นไปวิเคราะห์ทางสถิติในลำดับถัดไป

3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปตารางและความเรียง โดยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงาน มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงาน มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงาน ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงาน น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยนั้น มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยนั้น มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยนั้น ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ไม่ค่อยเห็นด้วยกับปัจจัยหรือเห็นด้วยกับปัจจัยนั้น น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับปัจจัยนั้นอย่างยิ่ง

4. เปรียบเทียบระดับระดับความพึงพอใจของพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม โดยการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference, LSD)

5. หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

6. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise multiple regression) เพื่อเรียงลำดับความสามารถในการทำนายของปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพพช.) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลทั้งในภาพรวมของพนักงานทั้งหมดและแยกวิเคราะห์แยกตามกลุ่มงาน 3 กลุ่ม ของ อพพช. คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุน ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการตอบแบบสอบถามถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อคำนวณค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference, LSD) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Regression) ซึ่งจะนำเสนอโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

- 1.1 ผลการวิเคราะห์จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากพนักงานโดยแบ่งเป็นหน่วยงาน และกลุ่มพนักงาน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ
- 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปซึ่งเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

- 2.1 การคำนวณระดับความพึงพอใจในการทำงานและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้งในภาพรวมขององค์การ และระดับความพึงพอใจแยกตามกลุ่มงานพนักงาน โดยนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 2.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มงาน โดยวิธีการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มพนักงานเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference, LCD)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Regression)

3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูง

3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มวิชาการ

3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน

3.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์การ หรือรวมผลการวิเคราะห์จากพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 1.1 การวิเคราะห์จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากพนักงาน

แบบสอบถามทั้งหมดได้ถูกแจกจ่ายไปยังพนักงานองค์การพิพิธภัณฑิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยแยกตามหน่วยงานที่พนักงานสังกัด คือ รองผู้อำนวยการ หน่วยงานตรวจสอบภายใน สำนักบริหาร สำนักพัฒนาความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ สำนักพัฒนาธุรกิจและการตลาด พิพิธภัณฑิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑิทรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑิเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถสรุปจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนในแต่ละหน่วยงานและแยกตามกลุ่มงานของพนักงานได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับคืนโดยแยกตามหน่วยงานที่พนักงานสังกัด

หน่วยงาน	จำนวนที่แจก	จำนวนที่ได้รับคืน	คิดเป็นร้อยละ
รองผู้อำนวยการ	2	2	100.00
ตรวจสอบภายใน	2	2	100.00
สำนักบริหาร	47	35	74.47

หน่วยงาน	จำนวนที่ แจก	จำนวนที่ ได้รับคืน	คิดเป็น ร้อยละ
สำนักพัฒนาความตระหนักในวิทยาศาสตร์	14	13	92.86
สำนักพัฒนาธุรกิจและการตลาด	14	12	85.71
พิพิธภัณฑิวิทยาศาสตร์	11	10	90.90
พิพิธภัณฑิธรรมชาติวิทยา	11	10	90.91
พิพิธภัณฑิเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	4	80.00
รวม	106	88	83.02

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงจำนวนแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รับคืนจากพนักงานโดยแยกตามหน่วยงานต่างๆ ที่พนักงานสังกัดอยู่ ซึ่งในภาพรวมแล้วเป็นจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งสิ้น 106 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 88 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.02 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับคืน โดยแยกตามกลุ่มงานของพนักงาน

กลุ่มงาน	จำนวน พนักงาน ทั้งหมดใน กลุ่ม	จำนวน พนักงานที่ ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็น ร้อยละ
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	7	7	100.00
กลุ่มวิชาการ	40	37	92.50
กลุ่มสนับสนุน	59	44	74.58
รวม	106	88	83.02

จากตารางที่ 2 สามารถบรรยายข้อมูลจำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่แจกจ่ายไป และได้รับคืนจากพนักงานโดยนำมาแยกตามกลุ่มงาน ดังนี้

พนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูงจำนวน 7 คน ได้ตอบแบบสอบถามและได้รับคืนมาเป็นจำนวน 7 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 พนักงานกลุ่มวิชาการจำนวน 40 คน ได้ตอบแบบสอบถามและ

ได้รับคืนมาเป็นจำนวน 37 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.50 และพนักงานในกลุ่มสนับสนุนจำนวน 59 คน ได้ตอบแบบสอบถามและได้รับคืนมาเป็นจำนวน 49 ชุด คิดเป็นร้อยละ 74.58 รวมจำนวนแบบสอบถามที่พนักงานได้ตอบและคืนมาทั้งสิ้น 88 ชุด จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 106 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 83.02 จากจำนวนพนักงานทั้งหมดขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

ตอนที่ 1.2 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานใช้ผลที่ได้จากข้อมูลในตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพด้านต่างๆ ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			ผู้ตอบแบบสอบถาม
1. ชาย	43	48.86	ทั้งหมด 88 คน
2. หญิง	41	46.59	
3. ไม่ได้ระบุมาในแบบสอบถาม	4	4.55	
กลุ่มงาน			
1. กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	7	8	
2. กลุ่มวิชาการ	37	42	
3. กลุ่มสนับสนุน	44	50	
ระยะเวลาที่ทำงานในองค์การ			
1. น้อยกว่า 3 ปี	21	23.86	
2. 3 – 6 ปี	21	23.86	
3. มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป	45	51.14	
4. ไม่ได้ระบุมาในแบบสอบถาม	1	1.14	

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลสถานภาพของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 88 คน ซึ่งมีข้อมูลสถานภาพในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. **เพศ** พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 88 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 48.86 เป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 46.59 และไม่ได้ระบุมาในแบบสอบถามอีกจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. **กลุ่มงาน** พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 88 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8 เป็นกลุ่มวิชาการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และอยู่ในกลุ่มสนับสนุนอีก 44 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

3. **ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร** พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 88 คน มีระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร ดังนี้ ระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.86 ระยะเวลาทำงานระหว่าง 3-6 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.86 ระยะเวลา มากกว่า 6 ปีขึ้นไปซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุดที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 51.14 และไม่ได้ระบุระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรของตนมาในแบบสอบถามอีก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.14 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 2.1 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ได้ใช้ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วจึงนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการวิเคราะห์ทั้งในส่วนของระดับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนที่เป็นเกณฑ์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังที่กล่าวไว้แล้วในบทที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรตาม (ความพึงพอใจในการทำงาน) และตัวแปรอิสระทุกตัว ในระดับภาพรวมขององค์การ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการทำงาน	3.44	.54
ระบบงาน	3.48	.54
ความสำเร็จในการทำงาน	3.65	.48
กระบวนการสื่อสารขององค์การ	3.27	.61
การประเมินผลการทำงาน	3.43	.62
การพัฒนานุคลากร	3.22	.74
ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.35	.69
การจ้างงาน	3.20	.59
สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน	3.50	.62
สัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.53	.59

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑทวีทยาศาสตร์แห่งชาติมีเท่ากับ 3.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .54 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจในการทำงานที่กำหนดจึงหมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑทวีทยาศาสตร์แห่งชาติอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีจำนวนปัจจัย 9 ปัจจัย พบว่ามีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.20 - 3.65 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง .48 - .74 โดยที่ปัจจัยที่พนักงานเห็นด้วยว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากเมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด คือ ความสำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65, 3.53 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่พนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลางว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ระบบงาน การประเมินผลการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ กระบวนการสื่อสารขององค์การ การพัฒนานุคลากร และการจ้างงาน โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.20 - 3.48 ซึ่งถือว่าเป็นความเห็นด้วยกับปัจจัยนั้นในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรตาม (ความพึงพอใจในการทำงาน) และตัวแปรอิสระทุกตัว โดยแยกตามกลุ่มงานของพนักงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย			ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
	กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	กลุ่มวิชาการ	กลุ่มสนับสนุน	กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	กลุ่มวิชาการ	กลุ่มสนับสนุน
ความพึงพอใจในการทำงาน	3.79	3.30	3.49	.40	.42	.62
ระบบงาน	3.91	3.30	3.57	.34	.48	.56
ความสำเร็จในการทำงาน	3.88	3.46	3.78	.30	.53	.43
กระบวนการสื่อสารขององค์กร	3.81	3.19	3.25	.28	.59	.66
การประเมินผลการทำงาน	3.90	3.33	3.44	.45	.56	.66
การพัฒนาบุคลากร	3.93	3.17	3.15	.35	.68	.79
ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.87	3.22	3.39	.43	.59	.77
การจ้างงาน	3.86	3.14	3.14	.25	.48	.66
สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน	4.10	3.37	3.51	.39	.58	.65
สัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.91	3.35	3.62	.30	.61	.59

จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงานของ อพวช. มีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังต่อไปนี้ คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มสนับสนุน และกลุ่มวิชาการตามลำดับ โดยผู้บริหารระดับสูงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดจึงถือว่ามีความพึงพอใจในการทำงานมาก ส่วนกลุ่มสนับสนุนและ

กลุ่มวิชาการมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ 3.49 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ถือว่ามีความพึงพอใจในการทำงานปานกลางทั้ง 2 กลุ่มงาน

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ากลุ่มผู้บริหารระดับสูงมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้งหมด 9 ปัจจัยอยู่ระหว่าง 3.81 – 4.10 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดแล้วหมายความว่ากลุ่มผู้บริหารระดับสูงเห็นด้วยว่าปัจจัยทั้งหมดส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมาก

ในกลุ่มวิชาการนั้นระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้งหมด 9 ปัจจัยนั้นอยู่ระหว่าง 3.14 – 3.46 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดแล้วหมายความว่ากลุ่มวิชาการมีความคิดเห็นว่าปัจจัยทั้งหมดส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง

พนักงานในกลุ่มสนับสนุนนั้นมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆ แตกต่างกัน ดังนี้ ปัจจัยที่กลุ่มสนับสนุนเห็นว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากมี 4 ปัจจัย คือ ระบบงาน ความสำเร็จในการทำงาน สภาพแวดล้อมและทรัพยากรในการทำงาน และสัมพันธภาพในหน่วยงาน ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 – 3.78 ส่วนอีก 5 ปัจจัย คือ กระบวนการสื่อสารขององค์กร การประเมินผลการทำงาน การพัฒนาบุคลากร ความก้าวหน้าในอาชีพ และการจ้างงานนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.14 – 3.44 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดจึงหมายความว่ากลุ่มสนับสนุนเห็นว่าเป็นปัจจัยอีก 5 ปัจจัยนี้ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง

ตอนที่ 2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มงาน

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาตินั้น เป็นการเปรียบเทียบโดยนำระดับความพึงพอใจของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมาเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติ เพื่อสรุปข้อมูลว่าพนักงานทั้ง 3 กลุ่มนี้มีความแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบทางสถิติด้วยการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มพนักงานด้วยสถิติทดสอบ ที (Independent t-test) เพื่อดูว่าระหว่างกลุ่มใดจะมีความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ข้อมูลการเปรียบเทียบได้ถูกนำเสนอในตารางที่ 6 และ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มงาน โดยงาน
โดยวิธีการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA, F-test)

กลุ่มงาน	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า F	p value
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	7	3.79	.40	3.075	.051
กลุ่มวิชาการ	37	3.30	.42		
กลุ่มสนับสนุน	44	3.49	.62		
รวม	88	3.44	.54	3.075	.051

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าเมื่อนำค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมาเปรียบเทียบกันด้วยการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA, F-test) เท่ากับ 3.075 ซึ่งถือว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตามเนื่องจากค่าความนัยสำคัญทางสถิติที่ได้นั้น ($p = .051$) ใกล้เคียงกับระดับของขอบเขตนัยสำคัญทางสถิติมาก ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานระหว่างคู่ของกลุ่มงานอีกครั้ง โดยใช้วิธีทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่แบบฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference, LSD) เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานกลุ่มใดบ้างที่มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังจะแสดงให้เห็นในตารางที่ 7 ต่อไป

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในกลุ่มงานต่างๆ โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference, LSD)

กลุ่มงาน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มงาน		
	ผู้บริหารระดับสูง	วิชาการ	สนับสนุน
	= 3.79	= 3.30	= 3.49
ผู้บริหารระดับสูง		.4909*	.2969
วิชาการ			-.1940

* $p < .05$

จากตารางที่ 7 เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ($\bar{X} = 3.79$) สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มวิชาการ ($\bar{X} = 3.30$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน ($\bar{X} = 3.49$) และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระหว่างกลุ่มวิชาการกับกลุ่มสนับสนุนพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน หรือหมายความว่าระหว่างพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูงกับกลุ่มสนับสนุน และระหว่างพนักงานกลุ่มวิชาการกับกลุ่มสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจเท่าเทียมกันในทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression)

เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อพวช. ทั้ง 3 กลุ่มงาน ดังที่นำเสนอในตอน 2.1 แล้วนั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ต่อไปอีกว่าตัวแปรอิสระทั้ง (X) 9 ปัจจัย นั้น จะมีตัวแปรใดบ้างที่จะมีผลต่อการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรตาม (Y) ของพนักงาน และเพื่อความสะดวกในการนำเสนอข้อมูลจึงขอกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลดังต่อไปนี้

Y	หมายถึง	ความพึงพอใจในการทำงาน
X ₁	หมายถึง	ระบบงาน
X ₂	หมายถึง	ความสำเร็จในการทำงาน
X ₃	หมายถึง	กระบวนการสื่อสารขององค์กร
X ₄	หมายถึง	การประเมินผลการทำงาน
X ₅	หมายถึง	การพัฒนาบุคลากร
X ₆	หมายถึง	ความก้าวหน้าในอาชีพ
X ₇	หมายถึง	การจ้างงาน
X ₈	หมายถึง	สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน
X ₉	หมายถึง	สัมพันธภาพในหน่วยงาน

b	หมายถึง	ค่าน้ำหนักของความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตาม เมื่อสมการพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนดิบ (Score – Weight)
β	หมายถึง	ค่าน้ำหนักของความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตาม เมื่อสมการพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta – Weight)
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
Adj R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่เปลี่ยนไปจากเดิม
S.E.	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการถดถอย
S.E. _b	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย
F	หมายถึง	อัตราส่วน F ทดสอบความมีนัยสำคัญของ R
t	หมายถึง	อัตราส่วนที่ (t_b) เป็นการทดสอบความมีนัยสำคัญของคะแนน b
a	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ (Constant)
\hat{Y}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ได้จากการถดถอยในรูปคะแนนดิบ
\hat{Z}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ได้จากการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

ตอนที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูง

วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) กับตัวแปรตาม (Y) และระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยตัวเอง ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ดังตารางที่ 8 ต่อไปนี้

ตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรตาม (Y) กับตัวแปรอิสระ (X) และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตัวเอง ของพนักงานกลุ่มผู้บริหาร ระดับสูง

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉
Y (ความพึงพอใจในการทำงาน)	1.000	.537	.197	.449	.286	.330	.934*	.299	.735*	-.296
X ₁ (ระบบงาน)		1.000	.753	.618	.515	.530	.354	.486	.162	-.059
X ₂ (ความสำเร็จในการทำงาน)			1.000	.629	.691*	.776*	.096	.339	.226	.223
X ₃ (กระบวนการสื่อสารขององค์กร)				1.000	.274	.196	.268	.181	.591	-.160
X ₄ (การประเมินผลการทำงาน)					1.000	.665	.355	.204	.287	.420
X ₅ (การพัฒนาบุคลากร)						1.000	.388	.151	.218	.411
X ₆ (ความก้าวหน้าในอาชีพ)							1.000	.017	.689*	-.008
X ₇ (การจ้างงาน)								1.000	.207	-.716*
X ₈ (สภาพแวดล้อมและทรัพยากร)									1.000	-.314
X ₉ (สัมพันธภาพในหน่วยงาน)										1.000

* $p < .05$

จากตารางที่ 8 แสดงถึงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) กับ ตัวแปร (Y) และค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) ด้วยกันเองของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูง จะเห็นได้ว่าตัวแปรอิสระส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตาม และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง โดยส่วนใหญ่แล้วก็มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างกันเองด้วย ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ตัวแปร X_6 (ความก้าวหน้าในอาชีพ) และ X_8 (สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .934 และ .735 ตามลำดับ หมายความว่าผู้บริหารระดับสูงที่มีคะแนนในตัวแปรอิสระดังกล่าวนี้สูงย่อมมีแนวโน้มว่าจะได้คะแนนในตัวแปรตามหรือความพึงพอใจในการทำงานสูงตามไปด้วย ในทางกลับกัน ถ้าได้คะแนนในตัวแปรอิสระดังกล่าวต่ำ ก็มีแนวโน้มว่าจะได้คะแนนในตัวแปรตามต่ำลงไปด้วยเช่นกัน

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) ด้วยกันเองของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูง พบว่าตัวแปรอิสระส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันทางบวก โดยตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ X_2 (ความสำเร็จในการทำงาน) กับ X_4 (การประเมินผลการทำงาน) และ X_5 (การพัฒนาบุคลากร) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .691 และ .776 ตามลำดับ และคู่ถัดมาคือ ตัวแปร X_6 (ความก้าวหน้าในอาชีพ) กับ X_8 (สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .689 แสดงว่าผู้บริหารระดับสูงที่ได้คะแนนในตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระดังกล่าวสูง ก็มีแนวโน้มว่าจะได้คะแนนในตัวแปรอิสระที่เป็นคู่ความสัมพันธ์สูงตามไปด้วย อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ทางลบระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองที่มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นคือตัวแปร X_7 (การจ้างงาน) กับ X_9 สัมพันธภาพในหน่วยงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.716 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่มีลักษณะผกผันกัน นั่นคือ ถ้าผู้บริหารระดับสูงได้คะแนนในตัวแปร X_7 สูง จะได้คะแนนในตัวแปร X_9 ต่ำ ในทางกลับกันถ้าได้คะแนนในตัวแปร X_7 ต่ำ จะได้คะแนนในตัวแปร X_9 สูงนั่นเอง โดยสาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าการที่ผู้บริหารรับรู้ว่าการทำงานในตำแหน่งสูงขององค์กรนั้น จำเป็นต้องรักษาระยะห่างระหว่างผู้บริหารซึ่งเป็นหัวหน้ากับลูกน้อง เพื่อคงไว้ซึ่งความเป็นระเบียบและความเคารพนับถือในองค์กร จึงอาจมีส่วนทำให้ความสัมพันธ์สนมกลมเกลียวแบบเพื่อนร่วมงานลดน้อยลง ดังนั้นคะแนนด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานจึงลดลงซึ่งตรงกันข้ามกับการจ้างงานในตำแหน่งหน้าที่และระดับเงินเดือนที่สูงขึ้นตาม

เมื่อได้ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแล้ว จึงนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise multiple regression) ดังนี้

เลือกตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงสุด (ค่า r จากตารางที่ 8) เข้าสู่สมการถดถอยก่อน ในที่นี้คือ X_6 (ความก้าวหน้าในอาชีพ) จากนั้นจึงเลือกตัวแปรอิสระตัวต่อไปเข้าสู่สมการโดยพิจารณาตัวแปรที่อัตราส่วน t สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญ และทำให้ R^2 สูงขึ้นเข้าสู่สมการตามลำดับ แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การถดถอย (R^2) ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ($Adj R^2$) ด้วยสถิติ F (F -test) เพื่อให้ทราบถึงกลุ่มตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการ

ตัวแปร	R	R^2	Adj R^2	F	p value
X_6	.934	.872	.846	33.961	.002

$p < .05$

จากตารางที่ 9 หมายความว่าตัวแปรอิสระที่ถูกเลือกเข้าสู่สมการมีเพียงแค่ตัวแปรเดียว คือ X_6 (ความก้าวหน้าในอาชีพ) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R^2) เท่ากับ .872 หรือตัวแปร X_6 สามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม Y (ความพึงพอใจในการทำงาน) ได้ถึงร้อยละ 93.40

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระตัวอื่นที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการพบว่าอัตราส่วน t ไม่สูงพอ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติมากพอที่จะเข้าสู่สมการได้อีก ดังจะแสดงให้เห็นในตารางที่ 10 ต่อไป จึงเป็นการสิ้นสุดของการเพิ่มตัวแปร เหลือตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดเพียงตัวเดียวที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูง คือ ตัวแปรความก้าวหน้าในอาชีพ หรือกล่าวคือ ความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูงขององค์การพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์แห่งชาติ

ตารางที่ 10 แสดงอัตราส่วน t ในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการ^(b)

	Beta In	t	p value	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
X ₁	.236(a)	1.569	.192	.617	.875
X ₂	.108(a)	.631	.562	.301	.991
X ₃	.215(a)	1.413	.230	.577	.928
X ₄	-.052(a)	-.275	.797	-.136	.874
X ₅	-.039(a)	-.201	.851	-.100	.849
X ₇	.283(a)	2.575	.062	.790	1.000
X ₈	.174(a)	.753	.493	.352	.525
X ₉	-.289(a)	-2.722	.053	-.806	1.000

a Predictors in the Model: (Constant), X₆ (MADV)

b Dependent Variable: Y (MJS)

เมื่อได้ตัวแปรอิสระที่ทำนายตัวแปรตามได้ดีที่สุดแล้ว จึงนำมาสร้างสมการถดถอยของตัวแปรอิสระที่ดีที่สุด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ได้ข้อมูลดังปรากฏในตารางที่ 11 ต่อไปนี้

ตารางที่ 11 แสดงค่าสถิติของตัวแปรอิสระที่ได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย

ตัวแปร	b	S.E. _b	β	t	p value
X ₆	.855	.147	.934	5.828	.002
a (constant)	.480	.571		.841	.439

เมื่อได้ข้อมูลจากตารางที่ 10 ได้ข้อมูล ค่าคงที่ a = .480 ถัดมาคือค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ คือ "b" ซึ่ง b₆ = .855 และค่าน้ำหนักความสำคัญของตัว

พยากรณ์ที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน " β " โดยที่ $\beta_6 = .934$ จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = a + bX_6$$

$$\hat{Y} = .480 + .855 X_6$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = \beta Z_6$$

$$\hat{Z} = .934 Z_6$$

สรุปจากสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูงขององค์การพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์แห่งชาติ คือ *ความก้าวหน้าในอาชีพ* เพียงปัจจัยเดียว

ตอนที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มวิชาการ

วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) กับตัวแปรตาม (Y) และระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกันเอง ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรตาม (Y) กับตัวแปรอิสระ (X) และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง ของพนักงานกลุ่มวิชาการ

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉
Y (ความพึงพอใจในการทำงาน)	1.000	.808*	.426*	.587*	.567*	.774*	.611*	.313*	.569*	.602*
X ₁ (ระบบงาน)		1.000	.407*	.697*	.539*	.667*	.535*	.379*	.550*	.475*
X ₂ (ความสำเร็จในการทำงาน)			1.000	.443*	.533*	.250	.474*	.034	.197	.331*
X ₃ (กระบวนการสื่อสารขององค์กร)				1.000	.482*	.450*	.368*	.319*	.499*	.496*
X ₄ (การประเมินผลการทำงาน)					1.000	.627*	.585*	.182	.389*	.586*
X ₅ (การพัฒนานวัตกรรม)						1.000	.556*	.145	.541*	.428*
X ₆ (ความก้าวหน้าในอาชีพ)							1.000	.353*	.227	.512*
X ₇ (การจ้างงาน)								1.000	.050	.187
X ₈ (สภาพแวดล้อมและทรัพยากร)									1.000	.417
X ₉ (สัมพันธภาพในหน่วยงาน)										1.000

* p < .05

จากตารางที่ 12 พบว่าในกลุ่มวิชาการนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตามสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ โดยที่ตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตามสูงสุด คือ X_1 หรือระบบงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .808 และตัวแปรอิสระที่มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด X_7 หรือการจ้างงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .313 แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานกลุ่มวิชาการได้คะแนนในตัวแปรอิสระทุกตัวสูง ย่อมมีแนวโน้มว่าจะได้คะแนนตัวแปรตามสูงด้วยเช่นกัน ในขณะที่เดียวกันถ้าได้คะแนนในตัวแปรอิสระต่ำ ก็มีแนวโน้มที่จะคะแนนของตัวแปรตามจะต่ำลงด้วยเช่นกัน

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองก็พบว่าส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นตัวแปรบางคู่เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกแต่ยังไม่สูงพอถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีความหมายว่าหากพนักงานกลุ่มวิชาการได้คะแนนตัวแปรอิสระใดๆ สูง ก็มีแนวโน้มว่าจะได้คะแนนในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ สูงตามกันไปด้วย

จากข้อมูลที่ได้ดังกล่าวสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มวิชาการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ ดังนี้

เลือกตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงสุด (ค่า r จากตารางที่ 12) เข้าสู่สมการถดถอยก่อน ในที่นี้คือ X_1 จากนั้นจึงเลือกตัวแปรอิสระตัวต่อไปเข้าสู่สมการโดยพิจารณาตัวแปรที่อัตราส่วน t สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญ และทำให้ R^2 สูงขึ้นเข้าสู่สมการตามลำดับ แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การถดถอย (R^2) ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ($Adj R^2$) ด้วยสถิติ F (F -test) เพื่อให้ทราบถึงกลุ่มตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 13 ตัวแปรอิสระที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย

ตัวแปร	R	R ²	Adj R ²	F	p value
X ₁	.808	.652	.643	65.705	.000
X ₅	.867	.752	.738	51.584	.000
X ₉	.889	.791	.772	41.583	.000

p < .05

จากตารางที่ 13 เห็นได้ว่าตัวแปรอิสระที่ถูกเลือกเข้าสู่สมการมี 3 ตัวแปร คือ X₁ (ระบบงาน) X₅ (การพัฒนานุคลากร) และ X₉ (สัมพันธภาพในหน่วยงาน) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R²) เท่ากับ .652 .752 และ .772 ตามลำดับ

จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R²) ที่ได้จากรายการ พบว่าตัวแปร X₁ (ระบบงาน) สามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม Y (ความพึงพอใจในการทำงาน) ได้ร้อยละ 65.20 และเมื่อนำตัวแปรอิสระ X₅ (การพัฒนานุคลากร) และ X₉ (สัมพันธภาพในหน่วยงาน) มาพิจารณาร่วมโดยเพิ่มเข้าสู่สมการทีละตัว จะสามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม Y ได้สูงขึ้นเป็นร้อยละ 75.20 และ 79.10 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระตัวอื่นที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการแล้วพบว่าอัตราส่วน t ไม่สูงพอ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติมากพอที่จะเข้าสู่สมการได้อีก (ในตารางที่ 14) จึงเป็นการสิ้นสุดของการเพิ่มตัวแปร เหลือตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดเพียง 3 ตัวแปร คือ ระบบงาน การพัฒนานุคลากร และสัมพันธภาพในหน่วยงาน ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มวิชาการ

ตารางที่ 14 อัตราส่วน t ในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการ^(b)

	Beta In	t	p value	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
X ₂	.092(a)	1.041	.306	.181	.807
X ₃	-.017(a)	-.148	.883	-.026	.476
X ₄	-.092(a)	-.798	.431	-.140	.479
X ₆	.079(a)	.747	.460	.131	.579
X ₇	.055(a)	.631	.533	.111	.834
X ₈	.038(a)	.375	.710	.066	.623

a Predictors in the Model: (Constant), X₁ (MSYS), X₅ (MDEV), X₉ (MRELA)

b Dependent Variable: Y (MJS)

เมื่อคัดเลือกตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดแล้ว จึงนำมาสร้างสมการถดถอยของกลุ่มตัวแปรอิสระที่ดีที่สุด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ได้ข้อมูลดังปรากฏในตารางที่ 15 ต่อไปนี้

ตารางที่ 15 แสดงค่าสถิติของตัวแปรอิสระที่ได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย

ตัวแปร	b	S.E. _b	β	t	p value
X ₁	.393	.098	.448	4.019	.000
X ₅	.237	.068	.378	3.489	.001
X ₉	.159	.064	.227	2.470	.019
a (constant)	.719	.249		2.884	.007

เมื่อได้ข้อมูลจากตารางที่ 15 ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวแปรอิสระที่ดีที่สุด 3 ตัว คือ X₁, X₅ และ X₉ ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

ค่าคงที่ a = .719

ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ที่อยู่ในรูปคะแนนดิบ คือ "b" ซึ่ง $b_1 = .393$ $b_5 = .237$ และ $b_9 = .159$

ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน "β" โดยที่ $\beta_1 = .448$ $\beta_5 = .378$ และ $\beta_9 = .227$

จากข้อมูลดังกล่าว รูปแบบของสมการถดถอยจึงปรากฏดังต่อไปนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_5X_5 + b_9X_9$$

$$\hat{Y} = .719 + .393 X_1 + .237 X_5 + .159 X_9$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = \beta_1Z_1 + \beta_5Z_5 + \beta_9Z_9$$

$$\hat{Z} = .448 Z_1 + .378 Z_5 + .227 Z_9$$

สรุปจากสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน สามารถเรียงลำดับความสำคัญของตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มวิชาการ จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) ได้ดังนี้

1. ระบบงาน
2. การพัฒนานักวิชาการ
3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน

ตอนที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน

วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) กับตัวแปรตาม (Y) และระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยตัวเอง ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรตาม (Y) กับตัวแปรอิสระ (X) และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง ของพนักงานกลุ่มสนับสนุน

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉
Y (ความพึงพอใจในการทำงาน)	1.000	.744*	.299*	.701*	.665*	.573*	.815*	.755*	.761*	.659*
X ₁ (ระบบงาน)		1.000	.401*	.611*	.528*	.433*	.612*	.604*	.584*	.601*
X ₂ (ความสำเร็จในการทำงาน)			1.000	.454*	.248	-.006	.159	.223	.288*	.421*
X ₃ (กระบวนการสื่อสารขององค์กร)				1.000	.755*	.405*	.610*	.671*	.509*	.670*
X ₄ (การประเมินผลการทำงาน)					1.000	.334*	.743*	.674*	.498*	.617*
X ₅ (การพัฒนานักบุคลากร)						1.000	.604*	.680*	.464*	.204
X ₆ (ความก้าวหน้าในอาชีพ)							1.000	.755*	.546*	.549*
X ₇ (การจ้างงาน)								1.000	.441*	.524*
X ₈ (สภาพแวดล้อมและทรัพยากร)									1.000	.588*
X ₉ (สัมพันธภาพในหน่วยงาน)										1.000

* p < .05

จากตารางที่ 16 พบว่าในกลุ่มสนับสนุน ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตามสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ โดยที่ตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตามสูงสุด คือ X_6 หรือความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .815 และตัวแปรอิสระที่มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด X_2 หรือความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .313 แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานกลุ่มสนับสนุนได้คะแนนในตัวแปรอิสระทุกตัวสูง ย่อมมีแนวโน้มว่าจะได้คะแนนตัวแปรตามสูงด้วยเช่นกัน ในขณะที่เดียวกันถ้าได้คะแนนในตัวแปรอิสระต่ำ ก็มีแนวโน้มที่คะแนนของตัวแปรตามจะต่ำลงด้วยเช่นกัน

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองก็พบว่าส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีความหมายว่าหากพนักงานกลุ่มสนับสนุนได้คะแนนตัวแปรอิสระใดๆ สูง ก็มีแนวโน้มว่าจะได้คะแนนในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ สูงตามกันไป อย่างไรก็ตามมีตัวแปรบางคู่เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกแต่ยังไม่สูงพอถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ

วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ ดังนี้

เลือกตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงสุด (ค่า r จากตารางที่ 16) เข้าสู่สมการถดถอยก่อน ในที่นี้คือ X_6 จากนั้นจึงเลือกตัวแปรอิสระตัวต่อไปเข้าสู่สมการโดยพิจารณาตัวแปรที่อัตราส่วน t สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญ และทำให้ R^2 สูงขึ้นเข้าสู่สมการตามลำดับ แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การถดถอย (R^2) ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ($Adj R^2$) ด้วยสถิติ F (F -test) เพื่อให้ทราบถึงกลุ่มตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 17 ตัวแปรอิสระที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย

ตัวแปร	R	R ²	Adj R ²	F	p value
X ₆	.815	.664	.656	82.839	.000
X ₈	.898	.806	.797	85.276	.000
X ₇	.919	.844	.832	72.111	.000
X ₁	.928	.862	.848	60.821	.000

p < .05

จากตารางที่ 17 เห็นได้ว่าตัวแปรอิสระที่ถูกเลือกเข้าสู่สมการมี 4 ตัวแปร คือ X₆ (ความก้าวหน้าในอาชีพ) X₈ (สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน) X₇ (การจ้างงาน) และ X₁ (ระบบงาน) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R²) เท่ากับ .664 .806 .844 และ .862 ตามลำดับ

จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R²) ที่ได้จากราย พบว่าตัวแปร X₆ (ความก้าวหน้าในอาชีพ) สามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม Y (ความพึงพอใจในการทำงาน) ได้ร้อยละ 66.40 และเมื่อนำตัวแปรอิสระ X₈ (สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน) X₇ (การจ้างงาน) และ X₁ (ระบบงาน) มาพิจารณาพร้อมโดยเพิ่มเข้าสู่สมการทีละตัว จะสามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม Y ได้สูงขึ้นเป็นร้อยละ 80.60 , 84.40 และ 86.20 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระตัวอื่นที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการแล้วพบว่าอัตราส่วน t ไม่สูงพอ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติมากพอที่จะเข้าสู่สมการได้อีก (ตารางที่ 18) จึงเป็นการสิ้นสุดของการเพิ่มตัวแปร เหลือตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดเพียง 4 ตัวแปร คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน การจ้างงาน และระบบงาน ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน

ตารางที่ 18 อัตราส่วน t ในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการ^(b)

	Beta In	t	p value	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
X ₂	.016(a)	.234	.816	.038	.813
X ₃	.093(a)	1.063	.295	.170	.462
X ₄	-.038(a)	-.407	.687	-.066	.408
X ₅	-.070(a)	-.821	.417	-.132	.493
X ₉	.054(a)	.648	.521	.105	.523

a Predictors in the Model: (Constant), X₆ (MADV), X₈ (MENV), X₇ (MHIRE), X₁ (MSYS)

b Dependent Variable: Y (MJS)

เมื่อคัดเลือกตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดแล้ว จึงนำมาสร้างสมการถดถอยของกลุ่มตัวแปรอิสระที่ดีที่สุด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ได้ข้อมูลดังปรากฏในตารางที่ 19 ต่อไปนี้

ตารางที่ 19 แสดงค่าสถิติของตัวแปรอิสระที่ได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย

ตัวแปร	b	S.E. _b	β	t	p value
X ₆	.253	.080	.314	3.184	.003
X ₉	.356	.073	.373	4.859	.000
X ₇	.225	.089	.238	2.522	.016
X ₁	.211	.094	.190	2.247	.030
a (constant)	-.075	.254		-.294	.770

จากข้อมูลในตารางที่ 19 สามารถพิจารณาข้อมูลที่จะนำมาสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

ค่าคงที่ a = -.075

ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ที่อยู่ในรูปคะแนนดิบ คือ "b" ซึ่ง $b_6 = .253$ $b_8 = .356$ $b_7 = .225$ และ $b_1 = .211$

ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน " β " โดยที่ $\beta_6 = .314$ $\beta_8 = .373$ $\beta_7 = .238$ และ $\beta_1 = .190$

จากข้อมูลดังกล่าว รูปแบบของสมการถดถอยจึงปรากฏดังต่อไปนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = a + b_6X_6 + b_8X_8 + b_7X_7 + b_1X_1$$

$$\hat{Y} = -.075 + .253 X_6 + .356 X_8 + .225 X_7 + .211 X_1$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = \beta_6Z_6 + \beta_8Z_8 + \beta_7Z_7 + \beta_1Z_1$$

$$\hat{Z} = .314 Z_6 + .373 Z_8 + .238 Z_7 + .190 Z_1$$

สรุปจากสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน สามารถเรียงลำดับความสำคัญของตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุน จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) ได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ
3. การจ้างงาน
4. ระบบงาน

ตอนที่ 3.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมขององค์การ หรือรวมผลการวิเคราะห์จากพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม

วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) กับตัวแปรตาม (Y) และระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยตนเอง ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรตาม (Y) กับตัวแปรอิสระ (X) และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง ของพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉
Y (ความพึงพอใจในการทำงาน)	1.000	.771*	.383*	.666*	.636*	.631*	.773*	.627*	.714*	.629*
X ₁ (ระบบงาน)		1.000	.472*	.656*	.559*	.533*	.607*	.545*	.595*	.577*
X ₂ (ความสำเร็จในการทำงาน)			1.000	.455*	.405*	.144	.323*	.175	.293*	.431*
X ₃ (กระบวนการสื่อสารขององค์กร)				1.000	.663*	.460*	.547*	.580*	.544*	.597*
X ₄ (การประเมินผลการทำงาน)					1.000	.479*	.696*	.532*	.491*	.615*
X ₅ (การพัฒนานวัตกรรม)						1.000	.601*	.540*	.523*	.325*
X ₆ (ความก้าวหน้าในอาชีพ)							1.000	.636*	.484*	.547*
X ₇ (การจ้างงาน)								1.000	.368*	.401*
X ₈ (สภาพแวดล้อมและทรัพยากร)									1.000	.530*
X ₉ (สัมพันธภาพในหน่วยงาน)										1.000

* p < .05

จากตารางที่ 20 พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตามสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ โดยที่ตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตามสูงสุด คือ X_6 หรือความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .773 และตัวแปรอิสระที่มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด X_2 หรือความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .383 แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานกลุ่มสนับสนุนได้คะแนนในตัวแปรอิสระทุกตัวสูง ย่อมมีแนวโน้มว่าจะได้คะแนนตัวแปรตามสูงด้วยเช่นกัน ในขณะที่เดียวกันถ้าได้คะแนนในตัวแปรอิสระต่ำ ก็มีแนวโน้มที่จะคะแนนของตัวแปรตามจะต่ำลงด้วยเช่นกัน

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองก็พบว่าส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นตัวแปรบางคู่เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกแต่ยังไม่สูงพอถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีความหมายว่าหากพนักงานทั้ง 3 กลุ่มได้คะแนนตัวแปรอิสระใดๆ สูง ก็มีแนวโน้มว่าจะได้คะแนนในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ สูงตามกันไป

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองก็พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นตัวแปรบางคู่เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกแต่ยังไม่สูงพอถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีความหมายว่าหากพนักงานได้คะแนนตัวแปรอิสระใดๆ สูง ก็มีแนวโน้มว่าจะได้คะแนนในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ สูงตามกันไป

วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ ดังนี้

เลือกตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงสุด (ค่า r จากตารางที่ 20) เข้าสู่สมการถดถอยก่อน ในที่นี้คือ X_6 จากนั้นจึงเลือกตัวแปรอิสระตัวต่อไปเข้าสู่สมการโดยพิจารณาตัวแปรที่อัตราส่วน t สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญ และทำให้ R^2 สูงขึ้นเข้าสู่สมการตามลำดับแล้วหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การถดถอย (R^2) ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ($Adj R^2$) ด้วยสถิติ F (F -test) เพื่อให้ทราบถึงกลุ่มตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 21 ตัวแปรอิสระที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย

ตัวแปร	R	R ²	Adj R ²	F	p value
X ₆	.773	.598	.593	127.723	.000
X ₈	.865	.749	.743	126.844	.000
X ₁	.897	.804	.797	114.865	.000

p < .05

จากตารางที่ 21 เห็นได้ว่าตัวแปรอิสระที่ถูกเลือกเข้าสู่สมการมี 3 ตัวแปร คือ X₆ (ความก้าวหน้าในอาชีพ) X₈ (สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน) และ X₁ (ระบบงาน) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R²) เท่ากับ .598 .749 และ .804 ตามลำดับ

จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R²) ที่ได้จากราย พบว่าตัวแปร X₆ (ความก้าวหน้าในอาชีพ) สามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม Y (ความพึงพอใจในการทำงาน) ได้ร้อยละ 59.80 และเมื่อนำตัวแปรอิสระ X₈ (สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน) และ X₁ (ระบบงาน) มาพิจารณาร่วมโดยเพิ่มเข้าสู่สมการทีละตัว จะสามารถพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม Y ได้สูงขึ้นเป็นร้อยละ 74.90 และ 80.40 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระตัวอื่นที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการแล้วพบว่าอัตราส่วน t ไม่สูงพอ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติมากพอที่จะเข้าสู่สมการได้อีก (ตารางที่ 22) จึงเป็นการสิ้นสุดของการเพิ่มตัวแปร เหลือตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดเพียง 3 ตัวแปร คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อม และทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน และระบบงาน ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม

ตารางที่ 22 อัตราส่วน t ในตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ที่ยังไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการ^(b)

	Beta In	t	p value	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
X ₂	.000(a)	.002	.998	.000	.775
X ₃	.096(a)	1.426	.157	.155	.510
X ₄	.011(a)	.150	.881	.016	.474
X ₅	.067(a)	1.043	.300	.114	.557
X ₇	.116(a)	1.806	.074	.195	.555
X ₉	.074(a)	1.160	.249	.126	.570

a Predictors in the Model: (Constant), X₆ (MADV), X₈ (MENV), X₁ (MSYS)

b Dependent Variable: Y (MJS)

เมื่อคัดเลือกตัวแปรอิสระที่ดีที่สุดแล้ว จึงนำมาสร้างสมการถดถอยของกลุ่มตัวแปรอิสระที่ดีที่สุด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ได้ข้อมูลดังปรากฏในตารางที่ 23 ต่อไปนี้

ตารางที่ 23 แสดงค่าสถิติของตัวแปรอิสระที่ได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย

ตัวแปร	b	S.E. _b	β	t	p value
X ₆	.331	.049	.422	6.811	.000
X ₈	.275	.053	.316	5.153	.000
X ₁	.330	.068	.327	4.854	.000
a (constant)	.213	.182		1.167	.247

จากข้อมูลในตารางที่ 23 สามารถพิจารณาข้อมูลที่จะนำมาสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

ค่าคงที่ a = .213

ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ คือ "b" ซึ่ง $b_6 = .331$ $b_8 = .275$ และ $b_1 = .330$

ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน " β " โดยที่ $\beta_6 = .422$ $\beta_8 = .316$ และ $\beta_1 = .327$

จากข้อมูลดังกล่าว สามารถสร้างสมการถดถอยซึ่งมีรูปแบบดังต่อไปนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = a + b_6 X_6 + b_8 X_8 + b_1 X_1$$

$$\hat{Y} = .213 + .331 X_6 + .275 X_8 + .330 X_1$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = \beta_6 Z_6 + \beta_8 Z_8 + \beta_1 Z_1$$

$$\hat{Z} = .422 Z_6 + .316 Z_8 + .327 Z_1$$

สรุปจากสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน สามารถเรียงลำดับความสำคัญของตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม ของ อพวช. จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) ได้ดังนี้

1. ความก้าวหน้าในอาชีพ
2. ระบบงาน
3. สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ที่ตั้งที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 แล้วนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลที่ได้มาอภิปรายตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 – พนักงานทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุน จะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พบว่า ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 หรือระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มขององค์การ คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การมีขนาดเล็ก มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 106 คน พื้นที่การทำงานในสำนักงานซึ่งเป็นสถานที่ที่พนักงานใช้เวลาเป็นส่วนใหญ่ในการทำงานไม่ใหญ่โตมากนัก ดังนั้นผู้บริหารจนถึงพนักงานจึงได้ทำงานในสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงานที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นระดับความพึงพอใจในการทำงานจึงไม่แตกต่างกันมากนัก อย่างไรก็ตาม เมื่อมาพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจแยกกลุ่มและเปรียบเทียบเป็นรายคู่แล้วนั้น พบว่ากลุ่มผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานกลุ่มวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.30 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารระดับสูงได้รับการเติมเต็มในปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานกลุ่มวิชาการ และพนักงานกลุ่มสนับสนุนที่ทำงานด้านบริหารเป็นส่วนใหญ่ซึ่งจะมีความใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงมากกว่ากลุ่มวิชาการ และเมื่อพิจารณาควบคู่กับปัจจัยที่ส่งผลในความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มดังจะกล่าวในลำดับต่อไป ยิ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของกลุ่มผู้บริหารระดับสูงและกลุ่มนักวิชาการที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยที่แตกต่างกันทั้งตัวปัจจัยและชนิดของปัจจัยนั้นๆ ซึ่งอาจเป็นผลให้เกิดความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มผู้บริหารระดับสูงและกลุ่มวิชาการเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตนเอง

สมมติฐานข้อที่ 2 – พนักงานทั้ง 3 กลุ่ม มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

งานวิจัยนี้ สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 เนื่องจากปัจจัยในแต่ละด้านมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑิทยาศาสตร์แห่งชาติแตกต่างกัน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน		
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	กลุ่มวิชาการ	กลุ่มสนับสนุน
1. ความก้าวหน้าในอาชีพ	1. ระบบงาน	1. สภาพแวดล้อมและ
	2. การพัฒนาบุคลากร	ทรัพยากรที่สนับสนุนการ
	3. สัมพันธภาพใน	ทำงาน
	หน่วยงาน	2. ความก้าวหน้าในอาชีพ
		3. การจ้างงาน
		4. ระบบงาน

จากตารางจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงาน 3 กลุ่มงานมีลักษณะและวิถีชีวิตในการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน และผ่านการเติมเต็มความต้องการในชีวิตที่เกี่ยวกับการทำงานมาแตกต่างกัน ผู้บริหารระดับสูงอาจผ่านการทำงานมานาน และได้รับการเติมเต็มในส่วนปัจจัยค่าจุนซึ่งเป็นพื้นฐานการทำงานที่จำเป็นมาหมดแล้ว จึงทำให้ความก้าวหน้าในอาชีพซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจนี้มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเพียงตัวแปรเดียวและส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูงเพิ่มขึ้นได้ และยังสามารถอธิบายเสริมด้วยทฤษฎีความต้องการแบบลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ซึ่งมาสโลว์ได้อธิบายถึงความต้องการตามลำดับของบุคคลโดยเรียงจากสิ่งที่เป็นพื้นฐานในชีวิตตั้งแต่ความต้องการทางกายภาพ ความปลอดภัยในชีวิต การยอมรับทางสังคม การนับถือตนเอง และสุดท้ายคือความต้องการบรรลุศักยภาพสูงสุดในตัวเอง (Self-actualization needs) ซึ่งหากบุคคลใดมาถึงจุดนี้ได้ย่อมแสดงว่าได้รับการเติมเต็มปัจจัยพื้นฐานอื่นมาเรียบร้อยแล้ว และปัจจัยเหล่านั้นก็ไม่ใช่อะไรที่จูงใจ (Motivator) สำหรับบุคคลนั้นอีกต่อไป อย่างไรก็ตามในขั้นของความต้องการบรรลุศักยภาพสูงสุดในตัวเองนี้มาส

โลว์กล่าวว่ามีทางเติมเต็มได้อย่างสมบูรณ์ (Maslow, 1987 อ้างถึงใน Muchinsky, 2006) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคิดว่าผู้บริหารระดับสูงต่างผ่านระยะเวลาทำงานมานาน และปัจจัยพื้นฐานดังกล่าวก็ควรได้รับการเติมเต็มหมดแล้ว จึงให้ความสำคัญกับปัจจัยความก้าวหน้าในชีวิตที่น่าจะเป็นขั้นความต้องการสูงสุดตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งจะช่วยผลักดันและเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้บริหารได้ก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งสูงสุดขององค์การและความต้องการสูงสุดของชีวิตในด้านต่างๆ ต่อไป

ในกลุ่มวิชาการนั้นตรงข้ามกับผู้บริหารระดับสูงเนื่องจากไม่พบตัวแปรพยากรณ์ที่เป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเลย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มวิชาการประกอบไปด้วย ระบบงาน การพัฒนาบุคลากร และสัมพันธภาพในหน่วยงาน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัททมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์ (2545) และงานวิจัยของ Hines (1973) ในส่วนที่ว่าปัจจัยสัมพันธภาพในหน่วยงานจะมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการทำงานควบคู่ไปด้วยจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มวิชาการนั้นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 3 กลุ่มงาน ในขณะที่ผู้บริหารระดับสูงซึ่งมีปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดของทั้ง 3 กลุ่มงาน ดังนั้นเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มวิชาการจึงเป็นสิ่งที่น่าเป็นห่วงและผู้บริหารขององค์การควรให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะองค์การพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์แห่งชาตินั้นเป็นองค์การที่ต้องให้ความสำคัญกับวิทยาศาสตร์ ซึ่งพนักงานกลุ่มวิชาการนี้ควรเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะสร้างสรรค์ผลงานหรือคิดค้นงานวิจัยใหม่ๆ ออกมาเป็นผลงานและสร้างความรู้ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติต่อไป แต่พนักงานกลุ่มนี้ก็กลับมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในองค์การซึ่งจะส่งผลให้การทำงานและผลงาน (Performance) ที่ได้ออกมาไม่ค่อยดีนัก อย่างไรก็ตามก็เคยมีผลการวิจัยที่ได้ผลออกมาในลักษณะที่ว่าปัจจัยค่าจูนมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าปัจจัยจูงใจ นั่นคืองานวิจัยของ Backer (1981 อ้างถึงใน Herzberg et. al., 1993) และ Prakasam (1982 อ้างถึงใน Herzberg et. al., 1993) ซึ่งได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่พวกเขาทำการวิจัยนั้นให้ความสำคัญและได้รับความพึงพอใจในการทำงานจากปัจจัยค่าจูนมากกว่า และให้มีความพึงพอใจเพียงเล็กน้อยที่ได้จากเนื้อหา (Job content) จริงๆ ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กก็ได้ให้คำอธิบายไว้เกี่ยวกับกรณีเช่นนี้ไว้ว่า หากบุคคลขาดโอกาสที่จะได้เรียนรู้การทำงานอย่างมีอิสระและขาดการส่งเสริมเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ บุคคลเหล่านี้จะยอมแพ้ที่จะแสวงหาความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจ แต่จะกลับมานิยมชมชอบการเติมเต็มจากปัจจัยค่าจูนมากกว่า (Herzberg et. al., 1993) ดังนั้นสาเหตุที่พนักงานกลุ่มวิชาการมีแต่ปัจจัยค่าจูนที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเช่นนี้อาจ

เป็นเพราะพนักงานกลุ่มวิชาการอาจยังไม่มีอิสระในการทำงานหรือคิดค้นงานวิจัยใหม่ๆ และองค์การยังขาดการสนับสนุนปัจจัยเบื้องต้นในการทำงานให้พนักงานกลุ่มวิชาการอย่างเพียงพอ จึงทำให้พนักงานหันมาให้ความสนใจการเติมเต็มปัจจัยค่าจูนมากกว่า ดังนั้นองค์การอาจต้องรีบแก้ไขปัญหานี้ โดยการสนับสนุนสิ่งที่เป็นปัจจัยจูงใจแก่พนักงานกลุ่มวิชาการ และให้พื้นฐานการทำงานที่จำเป็นแก่พนักงานกลุ่มนี้โดยเร็ว

พนักงานกลุ่มสนับสนุนนั้นถือว่าเป็นพนักงานกลุ่มใหญ่ และมีจำนวนมากที่สุดในองค์การนี้ ผลงานวิจัยนี้พบว่ามีความแปรที่พยากรณ์และส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การจ้างงาน และระบบงาน ตามลำดับ ปัจจัยที่ได้นี้ค่อนข้างสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวนา เขมะรัตน์ (2532) วิบูลย์ แมนสถิต (2530) กรองแก้ว สรนนท์ (2536) และ ปัทมาภรณ์ สรรพรชัยพงษ์ (2545) ซึ่งปัจจัยที่สำคัญของพนักงานกลุ่มนี้มีทั้งปัจจัยที่เป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูน หากจะอ้างถึงงานวิจัยของ Soliman (1970) ที่กล่าวว่าหากองค์การได้ให้ปัจจัยที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงานให้แก่พนักงานพอสมควรตามความเหมาะสม จะพบว่าทั้ง 2 ปัจจัยจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเท่าๆ กัน ซึ่งก็แสดงว่าพนักงานกลุ่มนี้ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ในองค์การได้รับปัจจัยเติมเต็มการทำงานพอสมควรแล้ว จึงมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับสองรองจากกลุ่มผู้บริหารระดับสูง อย่างไรก็ตามก็ปัจจัยค่าจูนที่กลุ่มสนับสนุนได้รับนั้นอาจยังได้รับไม่เต็มที่ โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน การจ้างงาน และระบบงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่จะพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานให้พนักงานกลุ่มนี้ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจและเติมเต็มปัจจัยเหล่านี้ให้แก่พนักงานกลุ่มสนับสนุนให้มากขึ้น เพื่อที่พนักงานกลุ่มนี้จะได้มีพื้นฐานจากปัจจัยค่าจูนเพียงพอ และสามารถให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจมากขึ้น และอาจมีผลให้พนักงานกลุ่มนี้มีระดับความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นในที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑทิวทาศาสตร์แห่งชาติ (อพพช.) โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุน และมีสมมติฐานในการวิจัยว่าพนักงานในแต่ละกลุ่มงานจะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และในแต่ละกลุ่มงานจะมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันไป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบวัดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน และตอนสุดท้าย คือ แบบวัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยการคำนวณค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference, LSD) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังพนักงานองค์การพิพิธภัณฑทิวทาศาสตร์แห่งชาติ โดยแยกตามหน่วยงานที่พนักงานสังกัด เป็นจำนวนทั้งสิ้น 106 ฉบับ และได้รับคืนจำนวน 88 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.02 สามารถสรุปข้อมูลด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 88 คน แบ่งออกเป็น เพศชาย จำนวน 43 คน เพศหญิง จำนวน 41 คน และไม่ได้ระบุมาในแบบสอบถามอีกจำนวน 4 คน เป็นกลุ่มงานในส่วนของกลุ่มผู้บริหารระดับสูง จำนวน 7 กลุ่มวิชาการ จำนวน 37 คน และอยู่ในกลุ่มสนับสนุนอีก 44 คน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนี้มาเป็นเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป

2. ความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในภาพรวมทั้งองค์การนั้น พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของทั้ง 3 กลุ่มงานนั้น ไม่พบความแตกต่างทางสถิติของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่มงานนี้ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานในข้อที่ 1 แต่เมื่อได้เปรียบเทียบเป็นรายคู่ จึงพบว่าพนักงานในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานกลุ่มวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารนี้ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในกลุ่มสนับสนุน และระหว่างพนักงานกลุ่มวิชาการกับกลุ่มสนับสนุนก็ไม่พบความแตกต่างทางสถิติเช่นเดียวกัน

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น ในภาพรวมขององค์การ ปัจจัยที่พนักงานเห็นด้วยว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากเมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด คือ ความสำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน ส่วนปัจจัยที่เหลือ คือ ระบบงาน การประเมินผลการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ กระบวนการสื่อสารขององค์การ การพัฒนาบุคลากร และการจ้างงาน เป็นปัจจัยที่พนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลางว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

และผู้วิจัยจึงนำปัจจัยทั้ง 9 ปัจจัย มาศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 เนื่องจากพนักงานทั้ง 3 กลุ่มงาน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดสรุปได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มผู้บริหารระดับสูง มีปัจจัยเดียว คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งมีสมการในการพยากรณ์หรือสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .480 + .855 X_6$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .934 Z_6$$

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มวิชาการขององค์การ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ คือ

1. ระบบงาน
2. การพัฒนานักวิชาการ
3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน

และมีสมการในการพยากรณ์หรือสมการถดถอย คือ

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .719 + .393 X_1 + .237 X_5 + .159 X_9$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .448 Z_1 + .378 Z_5 + .227 Z_9$$

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนขององค์การ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ คือ

1. สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ
3. การจ้างงาน
4. ระบบงาน

และมีสมการในการพยากรณ์หรือสมการถดถอย คือ

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = -.075 + .253 X_6 + .356 X_8 + .225 X_7 + .211 X_1$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .314 Z_6 + .373 Z_8 + .238 Z_7 + .190 Z_1$$

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุนขององค์กร โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ คือ

1. ความก้าวหน้าในอาชีพ
2. ระบบงาน
3. สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน

และมีสมการในการพยากรณ์หรือสมการถดถอย คือ

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .213 + .331 X_6 + .275 X_8 + .330 X_1$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .422 Z_6 + .316 Z_8 + .327 Z_1$$

ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ได้เลือกวิจัยในกลุ่มพนักงานขององค์การพิพิธภัณฑทิวทยาาสตร์แห่งชาติเท่านั้น ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ใหญ่มากนัก และข้อมูลที่ได้มาทำการวิจัยมาจากมีจำนวนบุคคลจากกลุ่มประชากรเพียง 88 คน จากทั้งหมด 106 คน และเมื่อนำมาแบ่งตามกลุ่มงานแล้วแต่ละกลุ่มยังมีประชากรน้อยลงไปอีก โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารระดับสูงซึ่งมีจำนวนเพียง 7 คน ดังนั้นค่าสถิติบางอย่างที่ได้นั้นอาจมีความผิดพลาดหรือยังมีข้อบกพร่องอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการคำนวณค่าสถิติจากจำนวนกลุ่มประชากรที่น้อยเกินไป ซึ่งหากมีข้อผิดพลาดประการใดที่เกิดขึ้นในงานวิจัยชิ้นนี้นั้น ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มวิชาการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มงานอื่นๆ ในองค์กร และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานก็ไม่มีปัจจัยจูงใจประกอบอยู่ด้วย ซึ่งหากเป็นไปตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์กนั้น อาจเป็นการยากที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน และหากองค์กรไม่ได้ให้หรือเติมเต็มปัจจัยสำคัญที่สำคัญของพนักงานกลุ่มนี้แล้วนั้น ระดับความพึงพอใจก็จะมีแต่ลดน้อยลงเรื่อยๆ ซึ่งเป็นสิ่งไม่พึงประสงค์ และไม่ควรถูกเกิดขึ้น เพราะจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและผลงานที่จะเกิดกับองค์กรเอง ดังนั้นในจุดนี้ผู้บริหารหรือหน่วยงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องอาจจำเป็นต้องร่วมกันคิดและแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ เพื่อที่จะได้เกิดประโยชน์อันสูงสุดกับทั้งพนักงานและแก่องค์กรเอง
2. อีกประเด็นหนึ่งซึ่งเป็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน คือ บุคลิกภาพ (Personality) ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจเหมาะสมกับงานประเภทใดประเภทหนึ่ง แต่ในชีวิตจริงอาจมิได้ทำงานที่ตรงกับบุคลิกภาพนั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจและน่าจะนำมาศึกษาเป็นอีกมิติหนึ่งควบคู่ไปกับปัจจัยต่างๆ ดังที่มีการวิจัยไปแล้ว จะได้ขยายกรอบและเพิ่มความซับซ้อนให้กับงานวิจัยและตรงกับชีวิตจริงในโลกแห่งการทำงานของมนุษย์มากขึ้นนั่นเอง
3. ควรเลือกวิจัยด้วยจำนวนกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้ค่าสถิติที่ได้อาจจะแม่นยำและตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรองแก้ว สรณันท์. (2536). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชิด ศราทธพันธุ์. (2532). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหรือผู้ป่วย ในโรงพยาบาลของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัทมาภรณ์ สรรพชัยพงษ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภavana เขมระรัตน์. (2532). *ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเย็บ-คั้นของห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุวดี ศรีธรรมรัฐ. (2541). *การบริหารงานบุคคลในภาครัฐกิจ Public Personnel Administration*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิบูลย์ แมนสถิตย์. (2530). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิลาวัณย์ โพธิ์ปัสสา. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลสี่เหล่าทัพ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิกาน. (2547). *การบริหาร: การพัฒนาองค์การ และการจูงใจ (Organizational Development and Motivation)*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.

ภาษาอังกฤษ

- Ananaba, T. (1981). *Management by Motivation*. Amsterdam, The Netherlands: Elsevier Scientific Publishing Company.
- Berl, R., Powell, T., and Williamson, N. C. (1984). Industrial salesforce satisfaction and performance with Herzberg's theory, *Industrial Marketing Management*, 13, 11-19.
- Bjerneld, M., Lindmark, G., McSpadden, L. A., and Garrett, M. J. (2006). Motivations, concerns and expectations of Scandinavian health professionals Volunteering for humanitarian assignments, *Disaster Management & Response*, 4, 49-58.

- Dessler, G. (n.d.). *Human behavior: Improving Performance at Work*. Virginia: Reston Publishing Company, Inc.
- Handbook of Tables for Probability and Statistics* (2nd ed.). (1968). Boca Raton, Florida: CRC Press, Inc. (Quoted in Kaplan, and Saccuzzo)
- Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. (1993). *The Motivation to Work*. New Brunswick, NJ: Transaction.
- Hines, G. H. (1973). Cross-cultural differences in Two-factor motivation theory, *Journal of Applied Psychology*, 58, 375-377.
- Kaplan, R. M., and Saccuzzo, D. P. (2005). *Psychological Testing: Principles, Applications, and Issues* (6th ed.). Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- L.-H. Chen. (2008). Job satisfaction among information system (IS) personnel, *Computers in Human Behavior*, 24, 105-118.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality* (3rd ed.). New York: Harper & Row.
(Quoted in Muchinsky, P. M.)
- Meggison, L. C. (1969). *Personnel: A Behavior Approach to Administration*. Homewood: Richard D. Irwin. (อ้างอิงใน ยุวดี ศิริธรรมรัฐ, 2541)
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology Applied to Work* (8th ed.). Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Lawler, E. E., and Porter, L. W. (1967). *The Effect of Performance on Job Satisfaction*, *Industrial Relation*, 7, 20-28. Reprinted by permission of publisher, Industrial Relation.
(Quoted in Dessler, G.)
- Soliman, H. M. (1970). Motivation-hygiene theory of job attitudes: an empirical investigation and an attempt to reconcile both the one and two-factor theories of job attitudes, *Journal of Applied Psychology*, 54, 452-461.

ภาคผนวก ก

ค่าความเที่ยงและการคัดเลือกข้อกระทงของแบบสอบถาม

ค่าความเที่ยงและการคัดเลือกข้อกระทงของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานองค์การรัฐอื่นๆ ที่มีไขกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) และวิเคราะห์ข้อกระทงเป็นรายข้อด้วยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item-Total Correlation, CITC) ซึ่งจะแยกวิเคราะห์ตามแบบวัดเป็น ตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 โดยเฉพาะแบบวัดตอนที่ 2 นั้นจะแยกวิเคราะห์ค่า CITC ตามแต่ละปัจจัย เกณฑ์ของค่าวิกฤต (Critical r, df = 30) ที่กำหนดคือ .349 (CRC Handbook of Tables for Probability and Statistics, 1968 อ้างถึงใน Kaplan & Saccuzzo, 2005) ข้อกระทงที่มีค่าวิกฤตของความสัมพันธ์น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (.349) จะถูกคัดออก สำหรับข้อกระทงที่เหลืออยู่นั้น ผู้วิจัยจะคัดเลือกโดยพิจารณาถึงความครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละปัจจัย และมีทั้งข้อกระทงทางบวกและลบอยู่ในปัจจัยนั้นๆ เพื่อให้ไม่ให้ข้อกระทงของแบบสอบถามมีจำนวนมากเกินไป

ข้อกระทงที่ใช้ในแบบสอบถามฉบับจริงมีดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 49 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ

คำย่อแทนตัวแปร

SYS	แทน	ระบบงาน
ACHIVE	แทน	ความสำเร็จในการทำงาน
COM	แทน	กระบวนการสื่อสารขององค์การ
EVA	แทน	การประเมินผลการทำงาน
DEV	แทน	การพัฒนานบุคลากร
ADV	แทน	ความก้าวหน้าในอาชีพ
EMP	แทน	การจ้างงาน
ENV	แทน	สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน
RELA	แทน	สัมพันธภาพในหน่วยงาน
JS	แทน	ความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางแสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item-Total Correlation, CITC) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของแบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (ตอนที่ 2) แยกตามปัจจัยแต่ละด้าน

ข้อกระทงในแต่ละ ปัจจัย	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
SYS1	.6881	.7019	.6994
SYS2	.4500	.4551	.4709
SYS3	.5579	.6041	.6132
SYS4	.5592	.5651	.5735
SYS5	.5948	.6149	.6167
SYS6	.6782	.7001	.7224
SYS7	.6683	.6921	.7169
SYS8	.3301	-	-
SYS9	.1319	-	-
SYS10	.4222	.4327	-
ACHIVE1	.5024	.4911	.4776
ACHIVE2	.4389	.4497	.4730
ACHIVE3	.7675	.7960	.7985
ACHIVE4	.3454	-	-
ACHIVE5	.4659	.4809	.4919
ACHIVE6	.3708	.3923	.3881
ACHIVE7	.4409	.4137	.4085
ACHIVE8	.1273	-	-
ACHIVE9	-.2329	-	-
ACHIVE10	.1564	-	-

ข้อกระทงในแต่ละ ปัจจัย	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
COM1	.5575	.6129	.6212
COM2	.6669	.7031	.7062
COM3	.5215	.4969	.4975
COM4	.2301	-	-
COM5	.6689	.6407	.6264
COM6	.5603	.5815	.5660
COM7	.5829	.5745	-
COM8	.6046	.6172	.6062
COM9	.3903	.4068	-
COM10	.4988	.5174	-
EVA1	.7694	.7985	.7977
EVA2	.5808	.6000	.5932
EVA3	.6747	.6769	.6841
EVA4	.6772	.6967	.6911
EVA5	.5520	.5770	.5688
EVA6	.7858	.7596	.7401
DEV1	.4730	.4630	-
DEV2	.1529	-	-
DEV3	.2218	-	-
DEV4	.4788	.4330	.4073
DEV5	-.4803	-	-
DEV6	.3568	.3333	-
DEV7	.7782	.7763	.7777
DEV8	.5729	.5427	.5469
DEV9	.6139	.6063	.6346

ข้อกระทงในแต่ละ ปัจจัย	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
ADV1	.7476	.7539	.7354
ADV2	.6922	.7019	.6801
ADV3	.6405	.6480	.6176
ADV4	.4617	.4621	.4350
ADV5	.3752	.3696	-
ADV6	.0919	-	-
ADV7	.4137	.4233	-
ADV8	.7973	.7754	.7802
EMP1	.4040	.3645	.3513
EMP2	.2961	-	-
EMP3	.6698	.6847	.6995
EMP4	-.0460	-	-
EMP5	.4674	.5012	-
EMP6	.2046	-	-
EMP7	.6502	.6498	.6589
EMP8	.4142	.4000	.3600
EMP9	.2556	-	-
EMP10	.4138	.3830	.3633
ENV1	.6149	.6367	.6583
ENV2	.7089	.7190	.7365
ENV3	.5614	.5730	.6110
ENV4	.5275	.5507	.5677
ENV5	.5717	.5693	.5958

ข้อกระทงในแต่ละ ปัจจัย	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
RELA1	.4937	.4986	-
RELA2	.6898	.7172	.7129
RELA3	.6981	.7125	.7119
RELA4	.6554	.6634	.6646
RELA5	.3283	-	-
RELA6	.4459	.4130	-
RELA7	.5761	.5637	.5635
RELA8	.6268	.5830	.5534
RELA9	.5088	.4860	-
RELA10	.3743	.3535	-
Alpha	.9607	.9686	.9666

ตารางแสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item-Total Correlation, CITC) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน (ตอนที่ 3)

ข้อกระทง	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2
JS1	.7468	.7108
JS2	.7660	.7160
JS3	.7028	-
JS4	.6990	-
JS5	.8279	.8131
JS6	.5242	.4996

ข้อกระทง	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2
JS7	.5163	-
JS8	.8251	-
JS9	.6251	-
JS10	.8261	.8350
JS11	.6436	-
JS12	.7226	.7655
JS13	.8686	.8595
JS14	.8559	.8406
JS15	.9013	.9138
JS16	.6393	.6472
JS17	.2907	-
JS18	.7632	-
JS19	.8298	-
JS20	.5556	-
Alpha	.9576	.9416

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ



คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 16 ถนนพญาไท
แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

๘ พฤศจิกายน 2550

เรียน ผู้อำนวยการกองบุคลากร องค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ

เนื่องด้วยดิฉัน น.ส.พิมพ์ประไพ ศุภรัตน์ นิสิตชั้นปริญญาบัณฑิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นโครงการทางจิตวิทยา เรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ" โดยมีอาจารย์ ดร. อภิษฎา ไชยวุฒิกมลวานิช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ดิฉันจึงมีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานขององค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติเพื่อทำการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาและอนุญาตให้ดิฉันได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวและนำไปแปรผลการวิจัยโดยรวม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ทางวิชาการและต่อทางองค์การ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นางสาวพิมพ์ประไพ ศุภรัตน์)

ขอรับรองว่าเป็นความจริง

(อาจารย์ ดร. อภิษฎา ไชยวุฒิกมลวานิช)

คณะจิตวิทยา

โทร 0 2218 9925

โทรสาร 0 2218 9923

๙/๑๑/๕๐

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการประเมินการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ประจำปีบัญชี 2550 และเป็นส่วนหนึ่งของการทำโครงการทางจิตวิทยา (Senior project) เรื่อง ความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ซึ่งโครงการนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

3. ขอความกรุณาจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ เพราะแบบสอบถามนี้จะนำไปแปรผล และเสนอผลการวิจัยในลักษณะภาพรวมขององค์การ มิได้เสนอเป็นรายบุคคล

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามตอนที่ 2 นี้ เกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของท่านในปัจจุบัน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีความหมายดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น
- 3 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจกับข้อความนั้น
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ระบบงาน						
1	ท่านคิดว่าระบบงานที่เป็นอยู่ขององค์การมีความเหมาะสมแล้ว	5	4	3	2	1
2	หัวหน้างานได้ให้อิสระในการคิด ตัดสินใจที่เกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	5	4	3	2	1
3	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการทำงานให้กับองค์การ	5	4	3	2	1
4	ท่านรู้สึกเครียดกับการทำงานตามนโยบายขององค์การ	5	4	3	2	1
5	องค์การมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่สะดวกรวดเร็ว	5	4	3	2	1
6	มีการกระจายงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
7	หัวหน้างานจะคอยติดตามและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับท่านอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ความสำเร็จในการทำงาน						
1	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1
2	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านได้ทำมีคุณภาพสูง	5	4	3	2	1
3	ท่านมักจะได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานในผลงานของท่าน	5	4	3	2	1
4	ท่านยังได้รับคำติเตียนจากหัวหน้าในเรื่องการทำงานของท่านอยู่เสมอ	5	4	3	2	1
5	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	5	4	3	2	1
กระบวนการสื่อสารขององค์กร						
1	พนักงานขององค์กรมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
2	ท่านเข้าใจในสิ่งที่หัวหน้างานต้องการ	5	4	3	2	1
3	ท่านสื่อสารกับผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ในเรื่องงานได้ตรงตามที่ต้องการ	5	4	3	2	1
4	พนักงานระดับล่างไม่สามารถเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) กลับไปสู่ผู้บริหารองค์กรได้	5	4	3	2	1
5	ท่านได้รับข่าวสารหรือข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านอย่างครบถ้วน	5	4	3	2	1
6	ท่านมักจะมีความรู้สึกว่า "พูดไปก็เท่านั้น" อยู่เสมอ	5	4	3	2	1
การประเมินผลการทำงาน						
1	ท่านรับรู้ว่าองค์กรมีการประเมินผลงานของพนักงานด้วยความยุติธรรม	5	4	3	2	1
2	หัวหน้างานจะประเมินผลงานของท่านโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของผลงานเป็นหลักอยู่เสมอ	5	4	3	2	1

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
3	บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกว่าคุณค่าหรือบุคคลที่สนิทสนมกับหัวหน้างานจะได้รับผลการประเมินที่ดีกว่าเสมอ	5	4	3	2	1
4	องค์การมีขั้นตอนการประเมินผลการทำงานของพนักงานที่เหมาะสมแล้ว	5	4	3	2	1
5	ท่านรับรู้ถึงเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินผลงานแต่ละด้านอย่างครบถ้วน	5	4	3	2	1
6	ท่านคิดว่าบุคคลที่จะประเมินผลงานของท่านยังไม่ใช่ว่าผู้รู้จักการทำงานของท่านอย่างแท้จริง	5	4	3	2	1
การพัฒนาบุคลากร						
1	ท่านได้เข้าร่วมการฝึกอบรม/ สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้มากขึ้นบ่อยครั้ง	5	4	3	2	1
2	ท่านคิดว่าผู้บริหารองค์การเข้าใจจุดอ่อนของพนักงานอย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1
3	องค์การได้จัดสรรทุนการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิให้กับพนักงาน	5	4	3	2	1
4	ท่านสามารถเสนอให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้	5	4	3	2	1
ความก้าวหน้าในอาชีพ						
1	ท่านเล็งเห็นถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านในองค์การ	5	4	3	2	1
2	ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นตามลำดับ	5	4	3	2	1
3	การปฏิบัติงานของท่านจะเอื้ออำนวยให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	5	4	3	2	1

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
4	ท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งสูงสุดของแผนกงาน	5	4	3	2	1
5	การพิจารณาความดีความชอบขององค์กรมีมาตรฐานที่เชื่อมั่นได้	5	4	3	2	1
การจ้างงาน						
1	องค์กรได้ประกาศรับสมัครบุคคลเข้าทำงานให้ทราบอย่างกว้างขวาง	5	4	3	2	1
2	บุคคลที่เข้าทำงานมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน	5	4	3	2	1
3	ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านแล้ว	5	4	3	2	1
4	ท่านได้รับสิทธิในการเบิกจ่ายสวัสดิการของท่านได้ตรงตามเวลา	5	4	3	2	1
5	ท่านจำเป็นต้องหารายได้จากแหล่งอื่นมาเสริม นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ	5	4	3	2	1
สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน						
1	ผู้บริหารได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสำนักงานให้เหมาะสมกับการทำงานเสมอ	5	4	3	2	1
2	ท่านรู้สึกอยากมาทำงานในสถานที่ทำงาน	5	4	3	2	1
3	องค์กรได้ให้วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
4	การควบคุมการเบิก-จ่าย อุปกรณ์การทำงานขององค์กรทำได้เหมาะสม	5	4	3	2	1
5	ห้องทำงานของท่านมีสัดส่วนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน	5	4	3	2	1

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
สัมพันธภาพในหน่วยงาน						
1	ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกในการทำงานจากหัวหน้างานเสมอ	5	4	3	2	1
2	บรรยากาศในที่ทำงานมีความสนิสนมกลมเกลียว	5	4	3	2	1
3	ในหน่วยงานยังมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	5	4	3	2	1
4	ท่านไม่กล้าจะเสนอความคิดเห็นของท่านให้หัวหน้าหรือผู้บริหารรับรู้	5	4	3	2	1
5	ท่านสามารถไว้วางใจเพื่อนร่วมงานและผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของท่านได้เต็มที่	5	4	3	2	1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ท่านไม่พึงพอใจเลย

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ไม่พึงพอใจ 1
1	ความรู้สึกพึงพอใจของท่านต่อระบบการทำงานในองค์กร	5	4	3	2	1
2	ความพึงพอใจของท่านต่อโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในอนาคต	5	4	3	2	1
3	ความพึงพอใจของท่านต่อกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร	5	4	3	2	1
4	ความพึงพอใจต่อผลงานที่ท่านทำออกมาได้สำเร็จ	5	4	3	2	1
5	ท่านพอใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในระดับใด	5	4	3	2	1
6	ความเหมาะสมของทรัพยากรและปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรจัดสรรให้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของท่าน	5	4	3	2	1
7	องค์กรทำให้ท่านมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในอาชีพของท่านเพียงใด	5	4	3	2	1

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ไม่พึงพอใจ 1
8	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจ้างงาน ต่างๆ ขององค์กร เช่น การรับสมัคร คัดเลือก ตลอดจนการพิจารณาให้ เงินเดือน	5	4	3	2	1
9	ความยุติธรรมโดยรวมที่องค์กรใช้ใ การประเมินผลงาน	5	4	3	2	1
10	ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อน ร่วมงานคนอื่นๆ	5	4	3	2	1

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม
น.ส.พิมพ์ระไพ ศุภรัตน์

หมายเหตุ**ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน**

ปัจจัย	ข้อกระทงทางบวก	ข้อกระทงทางลบ
ระบบงาน	ข้อ 1, 2, 3, 5, 6, 7	ข้อ 4
ความสำเร็จในการทำงาน	ข้อ 1, 2, 3, 5	ข้อ 4
กระบวนการสื่อสารขององค์กร	ข้อ 1, 2, 3, 5	ข้อ 4, 6
การประเมินผลการทำงาน	ข้อ 1, 2, 4, 5	ข้อ 3, 6
การพัฒนาบุคลากร	ข้อ 1, 2, 3, 4	-
ความก้าวหน้าในอาชีพ	ข้อ 1, 2, 3, 4, 5	-
การจ้างงาน	ข้อ 1, 2, 3, 4	ข้อ 5
สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่	ข้อ 1, 2, 3, 4, 5	-
สนับสนุนการทำงาน		
สัมพันธภาพในหน่วยงาน	ข้อ 1, 2, 5	ข้อ 3, 4

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

แบบสอบถามตอนนี้เป็นข้อกระทงทางบวกทั้ง 20 ข้อ

ประวัติผู้เขียน

นางสาวพิมพ์ประไพ ศุภรัตน์ เกิดวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2529 จังหวัด
กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อม
เกล้า เมื่อปีการศึกษา 2546 และปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะ
จิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย