

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น :
กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

THE FIRST LEVEL MANAGEMENT'S JOB SATISFACTION STUDY :
A CASE STUDY OF NS ELECTRONICS BANGKOK (1993) LTD.



ณัฐธินิษา หรุอนันต์
NATTHANISA HRU-ANAN

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 43997
วัน, เดือน, ปี..... 1 ต.ค. 2545

b.....
i.....

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ.2545

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**THE FIRST LEVEL MANAGEMENT'S JOB SATISFACTION STUDY :
A CASE STUDY OF NS ELECTRONICS BANGKOK (1993) LTD.**



**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2002**



COPYRIGHT 2002

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองสารนิพนธ์

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารระดับต้น : กรณีศึกษา
บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด
THE FIRST LEVEL MANAGEMENT'S JOB
SATISFACTION STUDY : A CASE STUDY OF
NS ELECTRONICS BANGKOK (1993) LTD.

ชื่อนักศึกษา

ณัฐธินิษา หุรอนันต์

รหัสประจำตัว

42064436

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา




วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

ดร.สรวิสิทธิ์ ลิมนรวัฒน์

อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์	ลายมือชื่อ
ดร.สรวิสิทธิ์ ลิมนรวัฒน์	
ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ	
รศ.อดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ

14 พฤษภาคม 2545 เวลา 10:00 – 11:00 น.

สถานที่สอบ

ห้องปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารระดับต้น : กรณีศึกษา
บริษัท เอ็น เอส อิล็คทรอนิกส์ กรุงเทพฯ
(1993) จำกัด

นักศึกษา

นางสาวณัฐฐนิษา หรือนันต์

รหัสประจำตัว

42064436

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การจัดการอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2545

อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

ดร.สรรพสิทธิ์ ลิ่มนรรัตน์

อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น : กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอส อิล็คทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด และเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยอ้างอิงทฤษฎีของ Herzberg การทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามปัจจัยต่าง ๆ ทำให้ผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ให้พนักงานทุกระดับเกิดความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น (E1-E5 หรือ M1-M5) ที่ทำงานอยู่ใน บริษัท เอ็น เอส อิล็คทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 641 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 241 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ส่วนที่ 2 เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธี T-test หรือ Z-test, One way ANOVA และ Least - Significant Different (LSD)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อทุกปัจจัยของผู้บริหารระดับต้นพบว่าทุกปัจจัยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ปัจจัยการบังคับบัญชา รองลงมาได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยความสำเร็จ ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน และปัจจัยนโยบายบริษัทฯ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในด้านปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากเช่นเดียวกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับต้น คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของผู้บริหารระดับต้น พบว่า

1. เพศ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยสภาพการทำงาน ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. อายุ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่า ในแต่ละกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคง ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่า กลุ่มที่มีสถานภาพโสด และกลุ่มสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยการบังคับบัญชา ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด และกลุ่มสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่า ในแต่ละกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัย

ลักษณะงาน ปัจจัยนโยบายบริษัท ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ปัจจัยการภูมิใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5. อายุการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่า ในแต่ละกลุ่มที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

6. ตำแหน่งงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่า ในแต่ละกลุ่มที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปัจจัยการภูมิใจ ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

7. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่า ในแต่ละกลุ่มที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยการบังคับบัญชา และปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

Thematic Title	The first level management's job satisfaction study : A case study of NS Electronics Bangkok (1993) Ltd.
Student	Natthanisa Hru-anan
Student ID.	42064436
Degree	Master of Science
Programme	Industrial Management
Year	2002
Thematic Advisor	Dr.Sunpasit Limnararat
Thematic Co-Advisor	Asst. Prof. Dr.Manat Pithuncharumlap

ABSTRACT

The purposes of this study were to study the employee's job satisfaction. The case study is the first level management who working for NS ELECTRONIC BANGKOK (1993) LTD. By understanding the employee 's job satisfaction of each factor as Herzberg's theories can enhance the top management, Human resource development and others whom concerned to take the benefit of this study to improve employees' job satisfaction as well as make use as reference for setting the strategic plan in Human resource management.

The population used in this study was NS ELECTRONICS BANGKOK (1993) Ltd.'s employees in the first level of management (E1 – E5 or M1 – M5) totalling 641 persons. By using Simple Random Sampling, samples of this study consisted of 241 persons. The tool used to collect data was Questionnaire. The data from questionnaires shall be analyzed categorizing in two parts, The first part was analyzed using Descriptive Method such as Percentage. The second part was the Hypothesis Testing using statistical method of T-Test or Z-Test, One-Way Anova and Least – Significant Different (LSD).

The outcome of this study could be summarized that all of factors under study have scoring in "high" satisfaction. the highest scoring is supervision factor then following with personal relationship, responsibility, recognition, working condition, achievement, advancement, occupation, working status, compensation and job security and company policy consecutively. Then do analysis separately by Motivation factor and Hygiene factor found that the satisfaction level of them is quite similar level.

The comparison analysis of each factors in job satisfaction found that

1. Sex : Found significant different satisfaction in working condition factor. And no significant different in the others factors.
2. Age : Analysis in each age's level found significant different in working condition, compensation, job security, hygiene factors and total satisfaction. And no significant different in the others factors.
3. Status : Found significant different in advancement, achievement, recognition, responsibility, supervision, compensation, job security, motivation factors, hygiene factors and total satisfaction. And no significant different in the others factors.
4. Education : Found significant different of each educational level in recognition , working condition, policy, compensation, job security, motivation factors, hygiene factors and total satisfaction. And no significant different in the others factors.
5. Working Age : Comparison between each level of working age found significant different in working condition, compensation, hygiene factors and total satisfaction. And no significant different in the others factors.

6. Working Position : Comparison between each group of working position found significant different in recognition, working condition, personal relationship and motivation factors. And no significant different in the others factors.
7. Salary : Comparison of each salary level found significant different in supervision, compensation and jobsecurity. And no significant different in the others factors.



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา ค้นคว้าและเรียบเรียงสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลต่าง ๆ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อ ดร.สรรพลัทธ์ ลิ้มนรรธน์ อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ร่วม และรองศาสตราจารย์ อติสุข กาญจนพิบูลย์ อาจารย์ผู้สอบสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงสารนิพนธ์ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ซึ่งได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล ดร.จำนงค์ จิ่งธีรพานิช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณารถ แสงมณี และนายแอนรมิตร พลนครเดช ที่ได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา รวมถึงการให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณบิดา มารดาผู้เป็นที่เคารพยิ่ง รวมไปถึงบุคคลในครอบครัวทุก ๆ คน เพื่อน นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เพื่อนร่วมงานและผองเพื่อนทุก ๆ คนที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการศึกษาและจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ตลอดมา

ขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่านของ บริษัท เอ็น เอส อิล็คทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณสำหรับการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ได้รับจากบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแต่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพภักดี

ณัฐธินิษา หุอนันต์

10 พฤษภาคม 2545

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	21
2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ	21
2.2.2 ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวข้อง	22
2.2.2.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์	22
2.2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก	23
2.2.2.3 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer	26
2.2.2.4 ทฤษฎีความต้องการที่แสงหาของ McClelland	27
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	30
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	40
3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ	40
3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	41
3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	41
3.2.3.1 ค่าความเที่ยงตรง	42
3.2.3.2 ค่าความเชื่อมั่น	43
3.2.3.3 ค่าอำนาจจำแนก	44
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการศึกษา	53
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	53
4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นต่อทุกปัจจัย ของ Herzberg	58

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg	69
4.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านปัจจัยสุขอนามัยในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg	70
4.5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ตามทฤษฎีของ Herzberg	70
4.6 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับต้น	72
4.6.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน ระหว่างเพศของผู้บริหารระดับต้น	72
4.6.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน ระหว่างอายุของผู้บริหารระดับต้น	74
4.6.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน ระหว่างสถานภาพของผู้บริหารระดับต้น	78
4.6.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน ระหว่างระดับการศึกษาของผู้บริหารระดับต้น	81
4.6.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน ระหว่างอายุการทำงานของผู้บริหารระดับต้น	86
4.6.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน ระหว่างตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับต้น	91

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.6.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการ ปฏิบัติงาน ระหว่างรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของผู้บริหารระดับต้น	95
---	----

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	99
5.1 สรุปผลการศึกษา	99
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารระดับต้น	99
5.1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ต่อทุกปัจจัยของ Herzberg	99
5.1.3 ความพึงพอใจด้านปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg	100
5.1.4 ความพึงพอใจด้านปัจจัยสุขอนามัยในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg	100
5.1.5 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg	100
5.1.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับต้น	101
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	102
5.3 ข้อเสนอแนะ	104
5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้	104
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	105
บรรณานุกรม	106

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. หนังสือจากคณะกรรมการอุตสาหกรรมเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเครื่องมือแบบสอบถาม	112
ภาคผนวก ข. ผลการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	121
ภาคผนวก ค. ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	127
ภาคผนวก ง. หนังสือจากคณะกรรมการอุตสาหกรรมขออนุญาตเก็บข้อมูล (Pre-test) ถึงบริษัท เอ็น เอส อิล็คทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด	149
ภาคผนวก จ. หนังสือจากคณะกรรมการอุตสาหกรรมขออนุญาตเก็บข้อมูลจริง ถึงบริษัท เอ็น เอส อิล็คทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด	151
ประวัติผู้เขียน	153

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 Worldwide Semiconductors Shipments (\$Billion).....	1
1.2 นโยบายที่ใช้ในการลดต้นทุนของธุรกิจที่ดำเนินงานด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ภายในปี พ.ศ. 2544	3
1.3 อัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในแต่ละระดับ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2544	7
1.4 จำนวนและสัดส่วนของพนักงานในแต่ละระดับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2544	8
1.5 จำนวนและสัดส่วนพนักงานระดับผู้บริหารระดับต้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2544	8
1.6 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการฝึกอบรมของพนักงานในแต่ละระดับ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2544	9
3.1 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่ม	46
3.2 ระดับความสำคัญ จำแนกตามช่วงของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	47
3.3 สรุปสูตรในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว	51
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มเพศของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	54
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มอายุของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	54
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มสถานภาพของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	55
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มระดับการศึกษาของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	56
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มอายุการทำงานของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	56
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	57
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	58
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและ ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	59
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยการยกย่อง	60
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยลักษณะงาน	61
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยความรับผิดชอบ	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยความสำเร็จ	63
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยนโยบายบริษัท	64
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยสภาพการทำงาน	65
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยการบังคับบัญชา	66
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน	67
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	68
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ด้านปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น	69
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ ด้านปัจจัยสุนามัยในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น	70
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น	71
4.21 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ระหว่างเพศของผู้บริหารระดับต้นโดยใช้ t-test	73
4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ระหว่างกลุ่มอายุ โดยใช้ One-way ANOVA	76
4.23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ระดับต้นระหว่างกลุ่มอายุโดยใช้ LSD	77
4.24 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ระหว่างสถานภาพของผู้บริหารระดับต้นโดยใช้ t-test	80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ One-way ANOVA	84
4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ระดับต้นระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ LSD	85
4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ระหว่างกลุ่มอายุการทำงาน โดยใช้ One-way ANOVA	89
4.28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ระดับต้นระหว่างกลุ่มอายุการทำงานโดยใช้ LSD	90
4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงาน โดยใช้ One-way ANOVA	93
4.30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ระดับต้นระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานโดยใช้ LSD	94
4.31 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ระหว่างกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน โดยใช้ One-way ANOVA	97
4.32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ระดับต้นระหว่างกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนโดยใช้ LSD	98

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ	11
1.2 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)	12
1.3 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการทั้ง 4 ทฤษฎี	29



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา

จากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำทั่วโลกในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมหลาย ๆ ประเภท จึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่อุตสาหกรรมต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นอีกอุตสาหกรรมหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ และจากการที่อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ผลิตภัณฑ์มีวงจรชีวิตสั้น (Product Life Cycle) การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีทำให้การลดลงของอุปสงค์ (Demand) ทั่วโลกมีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างรวดเร็วและรุนแรงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจประเภทอื่น

แต่เมื่อพิจารณาจากข้อมูลด้านล่าง จะพบว่าอัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2497 ถึง พ.ศ. 2543 มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา รายได้โดยรวมของอุตสาหกรรมนี้เพิ่มสูงถึง 101.90 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และมีการคาดการณ์กันว่าในอนาคตอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จะต้องเติบโตมากกว่านี้ (www.semichips.org, พฤศจิกายน, 2544)

ตารางที่ 1.1 Worldwide Semiconductor Shipment (\$Billion)

YEAR	% CHANGE	YEAR END	YEAR	% CHANGE	YEAR END
2497	N/A	0.005	2521	28.8	8.5
2498	240	0.01	2522	25.9	10.7
2499	308	0.04	2523	30	13.9
2500	464	0.2	2524	-3.6	13.4
2501	131	0.2	2525	8.2	14.5
2502	173	0.4	2526	23.4	17.9
2503	167	0.7	2527	45.8	26.1
2504	7.6	0.7	2528	-16.5	21.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1.1 (ต่อ) Worldwide Semiconductor Shipment (\$Billion)

YEAR	% CHANGE	YEAR END	YEAR	% CHANGE	YEAR END
2505	5.7	0.7	2529	23.9	27.0
2506	12.8	0.9	2530	23.7	33.4
2507	11.1	1.0	2531	38.6	46.3
2508	30	1.3	2532	7.3	49.7
2509	19.2	1.6	2533	1.6	50.5
2510	5.1	1.6	2534	8.1	54.6
2511	6.2	1.7	2535	9.7	59.9
2512	35.2	2.3	2536	29	77.3
2513	2.2	2.4	2537	31.8	101.9
2514	-6.4	2.2	2538	41.7	144.4
2515	13.6	2.5	2539	-8.6	132.0
2516	52	4.3	2540	3.9	137.2
2517	20.9	5.2	2541	-8.5	125.6
2518	-6.8	4.9	2542	18.9	149.4
2519	22.4	6.0	2543	36.8	204.4
2520	10	6.6	2544	22.3	250.0

หมายเหตุ : ยอดการส่งออกในปี พ.ศ. 2543 เป็นยอดการส่งออกโดยการพยากรณ์
ที่มา : www.semichips.org (พฤศจิกายน. 2543)

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่าสถานการณ์ในปัจจุบันมีความขัดแย้งกับยอดการพยากรณ์รายได้จากอุตสาหกรรมนี้ เนื่องจากรายได้การส่งออก 6 เดือนที่ผ่านมา (มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2544) มียอดการส่งออกเพียง 84.54 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐฯ เท่านั้น ทำให้อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต้องทำการปรับตัวกันอย่างรวดเร็ว โดยมีวัตถุประสงค์หลักก็เพื่อให้อุตสาหกรรมสามารถอยู่รอดได้และดำเนินงานต่อไปได้ นโยบายการลดต้นทุนถูกนำมาปฏิบัติกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสามารถช่วยให้เกิดการประหยัดในการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว การลดต้นทุนสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น การวางแผนด้านสินค้าคงคลัง การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เป็นต้น แต่เนื่องจากสภาวะการณ์เศรษฐกิจใน

ปัจจุบัน การลดต้นทุนมีวัตถุประสงค์ดังที่กล่าวแล้วคือ ต้องการให้เกิดการประหยัดมากที่สุด เนื่องจากมีกำลังการผลิตมากกว่าความต้องการของสินค้า ดังนั้นนโยบายที่หลายอุตสาหกรรมมักนำมาใช้ในการดำเนินการเพื่อลดต้นทุนในการผลิตก็คือ นโยบายการเลิกจ้างและการปรับลดเงินเดือนของพนักงาน จากข้อมูลที่ผ่านมาภายในระยะเวลาเพียงแค่ 3 เดือน (มิถุนายน - สิงหาคม พ.ศ. 2543) แนวโน้มการนำนโยบายการปลดพนักงานมาใช้ได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างมากทั่วโลก มีการประกาศปลดพนักงานแล้วกว่า 3 ล้านคนทั่วโลก โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัญหาการปลดพนักงานนี้ยังคงมีแนวโน้มที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. 2544 : 15)

ตารางที่ 1.2 นโยบายที่ใช้ในการลดต้นทุนของธุรกิจที่ดำเนินงานด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ภายในปี พ.ศ. 2544

ชื่อบริษัท	นโยบายที่ใช้ในการลดต้นทุน
โตชิบา	ปลดพนักงาน 18,800 คน
ฟูจิตสึ	ปลดพนักงาน 16,400 คน
เอ็น อี ซี	ปลดพนักงาน 19,000 คน
Kyocera	ปลดพนักงาน 10,000 คน
โอกิ อิเลคทริค	ปลดพนักงาน 2,200 คน
ฮิตาชิ	ปลดพนักงาน 22,000 คน
Equant	ปลดพนักงาน 3,000 คน
ฟิลิปส์	ปลดพนักงาน 2,200 คน
ซีเมนส์	ปลดพนักงาน 10,000 คน
ไอบีเอ็ม	ปลดพนักงาน 1,000 คน
อัลคาเทล	ปลดพนักงาน 4,000 คน
คอมแพค	ปลดพนักงาน 8,500 คน
ฮิวเลตต์-แพคการ์ด	ลดเงินเดือนประมาณ 10% หรือลาโดยไม่ได้รับค่าจ้าง 8 วัน
เดลล์	ปลดพนักงาน 5,700 คน
ลูเซน เทคโนโลยี	ปลดพนักงาน 11,000 คน ลดพนักงานผ่านการขายหน่วยงานธุรกิจ 12,000 คน โครงการลาออกก่อนการเกษียณอายุ 13,000 คน
นอร์เทล เน็ตเวิร์คส์ คอร์ป	ปลดพนักงาน 10,000 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1.2 (ต่อ) นโยบายที่ใช้ในการลดต้นทุนของธุรกิจที่ดำเนินงานด้านเทคโนโลยีที่นำมา
ใช้ภายในปี พ.ศ. 2544

ชื่อบริษัท	นโยบายที่ใช้ในการลดต้นทุน	
ซิสโก้ ซิสเต็มส์ อิงค์	ปลดพนักงาน	8,500 คน
อริคสัน	ปลดพนักงาน	2,100 คน
โนเกีย	ปลดพนักงาน	400 คน
ไมโตโลรา	ปลดพนักงาน	2,500 คน

ที่มา : www.semichips.org (พฤศจิกายน. 2544)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการปรับโครงสร้างเพื่อลดต้นทุนภายในบริษัทแล้วก็ตาม แต่ก็ยังต้องพยายามเพิ่มรายรับของบริษัทให้มากขึ้นโดย การหาลูกค้าเพิ่มเติมมากขึ้น และพยายามที่จะรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไม่ให้ลดลง สภาวะการแข่งขันในธุรกิจกลุ่มนี้จึงทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ

บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ผู้นำด้านไอซีของประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2516 ในฐานะเป็นบริษัทสาขาของบริษัท เนชั่นแนล เซมิคอนดักเตอร์ จำกัด ประเทศสหรัฐอเมริกา พร้อมกับได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน BOI ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2536 นักลงทุนชาวไทยได้เข้ามาบริหารและดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ แทนบริษัทแม่ แต่ยังคงทำการผลิตเพื่อป้อนให้กับบริษัทเนชั่นแนล เซมิคอนดักเตอร์ และบริษัทอื่น ๆ ที่มาว่าจ้างผลิต เช่น ฟิลิปป์ ประเทศไทย, PERICOM SEMICON-DUCTOR, ATMEL COLORADO SPRINGS และ CATALYST SANTA CLARA เป็นต้น ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะอยู่ในทวีปอเมริกาเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือแถบยุโรป และเอเชียตามลำดับ

หลังจากที่แยกตัวออกจากกลุ่มอัลฟาเทคแล้ว NS ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ แผนการตลาด เพื่อให้พร้อมกับการที่ต้องก้าวออกไปเผชิญตลาดด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นงานที่ท้าทาย และเป็นบทพิสูจน์ความสามารถของทีมงานบริหารเป็นอย่างมาก เนื่องจากแต่ไรมา NS ทำหน้าที่เพียงแค่ผลิตตามคำสั่งซื้อจากลูกค้าที่กลุ่มอัลฟาเทคหามาให้ แต่เมื่อมีการแยกตัวออกมาแล้วก็ต้องดำเนินการหาลูกค้าเอง อีกทั้งต้องลงทุนเปิดสำนักงานย่อยในต่างประเทศเพื่อสะดวกต่อการติดต่อกับลูกค้าในทวีปอเมริกาซึ่งเป็นลูกค้าส่วนใหญ่ นอกจากนั้นการกอบกู้ชื่อเสียงให้กลับคืนมาก็ทำด้วยความ

ลำบาก สืบเนื่องจากอัลฟาเทคมีปัญหาเรื่องการเงินอย่างมาก ถูกค่าส่วนใหญ่ก็ยังคงคิดว่า NS ยังคงอยู่ในกลุ่มนี้ ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจในการส่งวัตถุดิบที่สำคัญมากในการผลิตไอซี (IC : Integrated circuit) คือ แผ่นวงจรร (wafer) มาให้ เนื่องจากมูลค่าของแผ่นวงจรมีราคาที่สูงมาก หากสถานการณ์ของธุรกิจไม่ดีพออาจทำให้ลูกค้าเสียหายได้ แต่ด้วยความสามารถของทีมงานผู้บริหารระดับสูง ได้ทำการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และสายงานบังคับบัญชาใหม่ทำให้มีสถานะของบริษัท ดีขึ้นเป็นลำดับ ได้รับความเชื่อถือจากลูกค้าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ปัจจุบันธุรกิจของบริษัทฯ ได้แก่การประกอบและทดสอบแผงวงจรรวมจุลภาค อิเล็กทรอนิกส์ทั้งชนิดพลาสติก และเซรามิค (เฉพาะในส่วนของ การทดสอบ ส่วนการประกอบได้เลิกทำการผลิตตั้งแต่กลางปี พ.ศ. 2541) หรือที่เรียกกันว่า "ไอซี" และจะเน้นที่ผลิตภัณฑ์ที่เป็น MEMORY เป็นส่วนใหญ่ ชนิดของไอซีที่ทำการผลิตได้แก่

DUAL-IN-LINE PACKAGE	PDIP
SMALL OUTLINE INTEGRATED CIRCUIT	SOIC
THIN SMALL OUTLINE PACKAGE	TSOP
SHRINK SMALL OUTLINE PACKAGE	SSOP
PLASTIC LEADED CHIP CARRIER	PLCC
QUAD SIZE SMALL OUTLINE PACKAGE	QSOP
THIN SHRINK SMALL OUTLINE PACKAGE	TSSOP
QUART FLAT NON-LEAD	QFN
DUAL FLAT NON-LEAD	DFN
MEDIUM SMALL OUTLINE PACKAGE	MSOP
BUMP CHIP CARRIER	BCC

โดยมีกำลังการผลิตต่อวันเท่ากับ 6,000,000 ตัว แต่ในปัจจุบันพบว่าปริมาณการผลิตจริงต่อวันเท่ากับ 1,600,000 ตัวเท่านั้น ทำให้มีปริมาณการผลิตเหลือต่อวันเท่ากับ 4,400,000 ตัว พบว่ามีการใช้กำลังการผลิตเพียงแค่ 27% เท่านั้น (ค่าเฉลี่ยช่วงระหว่างเดือนมกราคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2544) ค่าใช้จ่ายในการผลิตที่ต้องจ่ายออกไปเทียบกับรายรับแล้ว ทำให้บริษัทฯ อยู่ในสถานการณ์ที่ต้องปรับตัวเองเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งบริษัทฯ พยายามที่จะหลีกเลี่ยงการใช้นโยบายปลดพนักงานดังเช่นที่หลาย ๆ บริษัทในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ดำเนินการอยู่ ทำให้บริษัทฯ จำต้องหามาตรการอื่นมาใช้ เช่น การลาออกโดยสมัครใจก่อนเกษียณอายุ หรือการลา

โดยไม่ได้รับค่าจ้าง ซึ่งก็ได้รับการสนับสนุนจากพนักงานทุกคนของบริษัทฯ เป็นต้น เพื่อเป็นการลดต้นทุนการดำเนินการแทนการใช้นโยบายการปลดพนักงาน แต่สิ่งที่ตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ก็คือ ขวัญ กำลังใจ และความพึงพอใจของพนักงานที่ลดลง ซึ่งสาเหตุนั้นก็ไม่ได้เกิดจากปัจจัยภายใน หรือปัจจัยเรื่องผลตอบแทนแต่เพียงอย่างเดียว ปัจจัยภายนอกก็มีอิทธิพลด้วยเช่นกัน ดังที่กล่าวแล้วว่า จากการที่อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจทำให้พนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์บางคนเกิด ความไม่มั่นคงในการทำงานในอุตสาหกรรมนี้ บางคนก็เกิดความเบื่อหน่ายการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอยากจะเปลี่ยนไปทำงานในบริษัท หรือในสำนักงาน บางคนก็ต้องการเปลี่ยนงาน เพราะงานที่ทำอยู่ไม่ตรงกับวิชาที่เรียนจบมา ทำให้ไม่สามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ หรือบางคนก็ต้องการที่จะศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากตัวแปรดังที่กล่าวแล้ว จากการศึกษาเรื่อง "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนงานของผู้บริหารระดับฝ่ายในองค์กรภาคเอกชน" ของ สมศักดิ์ เตวะสัญญา และคณะ (สมศักดิ์ เตวะสัญญา และคณะ อ้างถึงใน <http://library.tu.ac.th/acc/y1999/man101.html>. 2539 : 1) พบว่าตัวแปร 6 อันดับแรกที่มีความสำคัญมากที่สุดที่มีการตัดสินใจเปลี่ยนงานนอกจากปัจจัยเรื่องผลตอบแทนแล้ว ได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่การงาน อุปนิสัยของผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานขององค์กร และความมั่นคงขององค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานส่วนใหญ่ต้องการจะเปลี่ยนงาน ซึ่งความต้องการนี้มีผลมาจากความพึงพอใจที่จะทำงานในอุตสาหกรรมนี้ลดลง จึงตัดสินใจลาออกอย่างต่อเนื่องและมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ (ระหว่างปี พ.ศ. 2543 – พ.ศ. 2544) โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นนั้น อัตราการลาออกสูงเพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในระดับอื่น ๆ (โดยเปรียบเทียบกับพนักงานรายวัน และพนักงานรายเดือนในส่วนระดับของผู้บริหารระดับสูง)

ตารางที่ 1.3 อัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงานแต่ละระดับ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2544

ระดับของพนักงาน	2540	2541	2542	2543	2544
พนักงานรายวัน	1,721	1,831	1,955	2,232	1,832
% การเปลี่ยนแปลง		6%	7%	14%	-18%
พนักงานรายเดือน					
- ผู้บริหารระดับต้น	753	801	843	1,018	641
% การเปลี่ยนแปลง		6%	5%	21%	-37%
- ผู้บริหารระดับสูง	86	95	102	107	105
% การเปลี่ยนแปลง		10%	7%	5%	-2%
รวมพนักงานทั้งสิ้น	2,542	2,727	2,900	3,357	2,578

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2544

ที่มา : แผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

เป็นที่ทราบกันดีว่าภายใต้สถานการณ์เช่นนี้ การรักษาขวัญ กำลังใจ ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งของผู้บริหารระดับต้นของบริษัทฯ แม้ว่าจะมีสัดส่วนมากเป็นอันดับสอง (ตารางที่ 1.4) แต่ผู้บริหารระดับต้นนี้ต้องใช้ทักษะในการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากสัดส่วนพนักงานส่วนใหญ่ในระดับผู้บริหารระดับต้นนี้อยู่ในตำแหน่งวิศวกร ซึ่งมีสัดส่วนอยู่ที่ประมาณ 70% ของผู้บริหารระดับต้นทั้งหมด (ตารางที่ 1.5) อีกทั้งยังเป็นกลไกที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัท กล่าวคือ เป็นผู้ปฏิบัติและเป็นผู้สื่อสารกลยุทธ์ และนโยบายต่าง ๆ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ เป็นผู้กำหนดให้แก่พนักงานรายวันทราบและเข้าใจ นอกจากวิศวกรแล้ว ผู้บริหารระดับต้นยังประกอบไปด้วยฝ่ายบริหาร ซึ่งได้แก่ แผนกวางแผนการผลิต ผู้ตรวจสอบ แผนกบัญชี แผนกดูแลและบริการลูกค้า แผนกจัดซื้อ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริหารระดับต้นนี้มีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยในอัตราที่สูงกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานในระดับอื่น (ตารางที่ 1.6) ดังนั้น หากอัตราการลาออกของผู้บริหารระดับต้นนี้อยู่ในอัตราที่สูง ก็จะส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของบริษัทฯ เพิ่มสูงขึ้น และยิ่งส่งผลต่อความต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ด้วย

ตารางที่ 1.4 จำนวนและสัดส่วนของพนักงานในแต่ละระดับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2544

ระดับของพนักงาน	2540	2541	2542	2543	2544
พนักงานรายวัน	1,721	1,831	1,955	2,232	1,832
% ของพนักงานทั้งหมด	68%	67%	67%	66%	71%
พนักงานรายเดือน					
- ผู้บริหารระดับต้น	735	801	843	1018	641
% ของพนักงานทั้งหมด	29%	29%	29%	30%	25%
- ผู้บริหารระดับสูง	86	95	102	107	105
% ของพนักงานทั้งหมด	3%	3%	4%	3%	4%
รวมพนักงานทั้งสิ้น	2,542	2,727	2,900	3,357	2,578

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2544

ที่มา : แผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

ตารางที่ 1.5 จำนวนและสัดส่วนพนักงานระดับผู้บริหารระดับต้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2544

	2540	2541	2542	2543	2544
ผู้บริหารระดับต้น (คน)	735	801	843	1,018	641
- วิศวกร	524	557	597	734	478
% ของผู้บริหารระดับต้น	71%	70%	71%	72%	75%
- บริหาร	211	244	246	284	163
% ของผู้บริหารระดับต้น	29%	30%	29%	28%	25%

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2544

ที่มา : แผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

ตารางที่ 1.6 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการฝึกอบรมของพนักงานในแต่ละระดับ ตั้งแต่ปี

พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2544

ปี พ.ศ.	2540	2541	2542	2543	2544*
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (บาท/ปี)	1,347,612	1,514,448	1,604,060	1,833,820	626,800
ค่าใช้จ่ายในแต่ละระดับ					
- พนักงานรายวัน	347,642	380,848	430,100	468,720	274,800
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน)	202	208	220	210	150
- พนักงานรายเดือน					
- ผู้บริหารระดับต้น	956,970	1,081,350	1,112,760	1,303,040	320,500
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน)	735	801	843	1,018	641
- ผู้บริหารระดับสูง	43,000	52,250	61,200	62,060	31,500
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน)	500	550	600	580	300

หมายเหตุ : ข้อมูลในปี พ.ศ. 2544 นั้นมาจากค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม สรุปลยอด
ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2544

ที่มา : แผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็น เอส อิล็คทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

รศ.ดร.ธีรวุฒิ บุญยโสภณและวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (พื้นฐานบริหารงานอุตสาหกรรม.
2534 : 162-165) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริหารระดับต้นไว้ว่า โดยธรรมชาติแต่กำเนิด
หรือโดยการเรียนรู้จากประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ มีผลทำให้ผู้บริหารระดับต้นเป็นคนที่
ทำงานเป็นระบบ และมีความละเอียดรอบคอบ รวมทั้งมีความคิดสร้างสรรค์หรือทำลายที่มากกว่า
ระดับอื่น ความรับผิดชอบส่วนตัวต่องานที่ทำมีมาก ส่วนใหญ่จะทำงานด้วยใจรัก แต่ปัญหาที่เกิด
ขึ้นมากก็คือ “การลาออกของพนักงานในระดับนี้ ซึ่งมีเหตุผลมาจากความไม่พอใจในงานที่ตนทำ”

แท้ที่จริงแล้วจากการวิจัยของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมหลายท่านสรุปว่า สาเหตุที่ผู้บริหาร
ระดับต้นมีการเปลี่ยนงานกันบ่อย ๆ นั้น ปัจจัยสำคัญไม่ใช่เรื่อง “ความเบื่องาน” หรือ “เงินเดือนต่ำ
ไป” แต่เพราะว่า “มีความไม่พอใจในสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของงาน” มากกว่า ซึ่งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มี
ผลต่อการลาออกก็เช่น นโยบายที่ไม่แน่นอน ผู้บริหารระดับสูงขาดความเที่ยงธรรม ระบบงานที่เข้ม
งวดจนมากเกินไป สภาพะการทำงานที่ไม่ดี ความไม่มั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมชาวอเมริกันหลายท่าน ได้ขอความคิดเห็นจากผู้บริหารในระดับต้นที่เย็นใบล่าออกถึงสาเหตุที่ลาออก ปรากฏว่า สาเหตุใหญ่ที่ทำให้ต้องลาออก สามารถแยกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. สาเหตุด้านวัตถุ ซึ่งได้แก่ ค่าจ้างแรงงาน สวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความไม่สะดวกในการเดินทางไปทำงาน ฯลฯ
2. สาเหตุด้านจิตใจ ซึ่งได้แก่ ความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ พบว่า ความไม่พอใจเช่นนี้เกิดจากการที่ฝ่ายบริหารระดับสูงขึ้นไปไม่พยายามจะรับฟังข้อเสนอนะอะอะไรทั้งสิ้นหรือรับไว้หมด แต่ไม่เคยทำให้เห็นเลย และบางรายอาจได้รับคำตอบสนองความหวังดีของเขาว่า "ความคิดเช่นนี้มีมานานแล้ว และได้พยายามทำมาแล้วแต่ไม่เคยสำเร็จ" ซึ่งทำให้ผู้บริหารระดับนี้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่และต้องลาออกไปในที่สุด

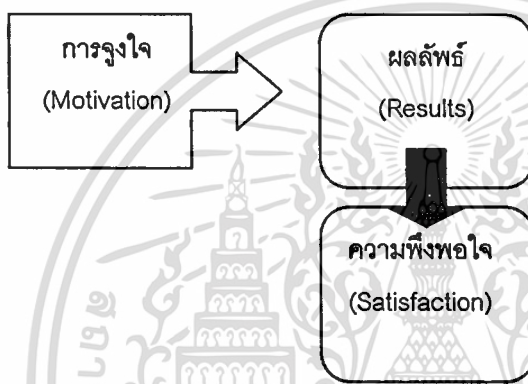
ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นนี้จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อบริษัทฯ การลาออกของพนักงานกลุ่มนี้จึงถือว่าเป็นการสูญเสียทรัพยากรที่สำคัญของบริษัทฯ เพราะทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ในการที่จะบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการใช้ปัจจัยจูงใจที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจ รวมทั้งความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปแล้วพฤติกรรมส่วนใหญ่เกิดจากแรงจูงใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย ผู้ที่ได้รับแรงจูงใจจะมีความพยายามในการทำงานมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับแรงจูงใจ ดังนั้นการจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและทำงานอย่างเต็มที่ จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจ หรือเต็มใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล" ของ ประยุทธ์ เทพมังกร, ธรรมบุญ สายสรรพมงคล และธีระวัฒน์ ปิยะมงคล (ประยุทธ์ เทพมังกร และคณะ อ้างถึงใน <http://library.tu.ac.th/acc/man58.html>. 2539 : 1-2) พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ตัวงานเอง ผลประโยชน์ตอบแทน ผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า และสภาพการทำงาน ส่วนการบังคับบัญชาไม่มีอำนาจในการอธิบาย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดของอาร์โนลด์ และเฟลด์แมนพบว่า ในกลุ่มที่มีบทบาทอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงานคือ ผลประโยชน์ตอบแทนและตัวงานเอง ได้ผลตรงกัน ส่วนในกลุ่มที่มีบทบาทปานกลางจะพบว่า โอกาสก้าวหน้าได้ผลตรงกัน ส่วนการบังคับบัญชากลับไม่มีบทบาทเลย อาจเนื่องจากวิศวกรรู้สึกพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการบังคับบัญชาสูงอยู่แล้ว และในกลุ่มที่มีบทบาทไม่มากนัก พบว่า สภาพการทำงานได้ผลตรงกัน แต่ผู้ร่วมงานกลับมีบทบาทปานกลาง อาจเนื่องจากลักษณะของสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานสูง

ความพอใจมีความแตกต่างกับการจูงใจ คือ การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์

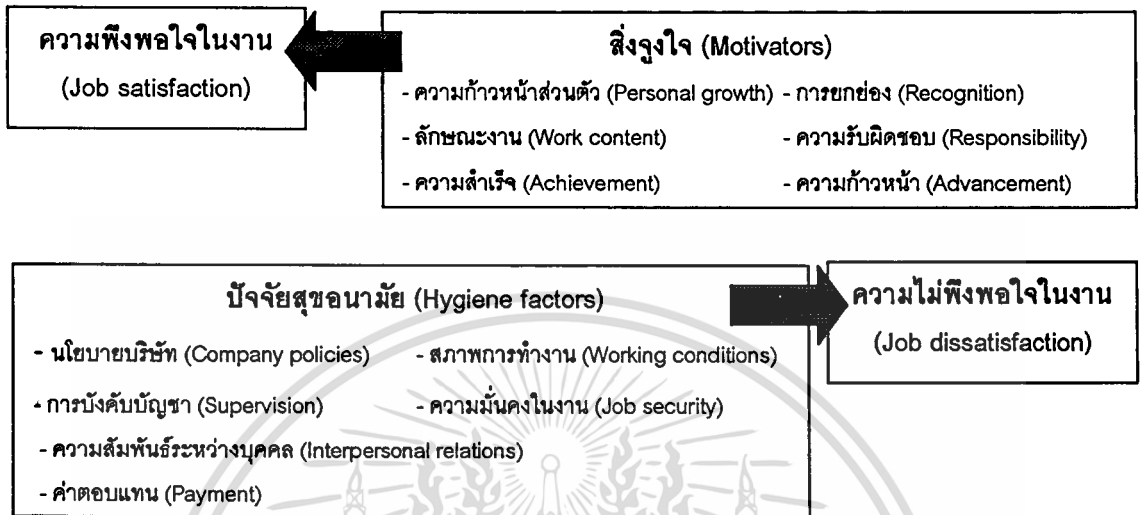


ภาพที่ 1.1 แสดงความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ
(Wehrich and Koontz. 1993 : 465)

ตามทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือปัจจัยสุขอนามัยในการจูงใจของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) ได้เสนอว่า ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ซึ่ง 2 ปัจจัยได้แก่

1. ปัจจัยรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น นโยบายของบริษัท สถานภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในกัการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน มีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความพอใจ



ภาพที่ 1.2 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)
(Bovee and others, 1993 : 443)

จากการศึกษาพบว่ามีทฤษฎีที่กล่าวถึงการสร้างแรงจูงใจและการสร้างความพึงพอใจอยู่หลายทฤษฎี ซึ่งในแต่ละทฤษฎีก็จะมีคล้ายคลึง หรือมีความสัมพันธ์กัน การจัดหมวดหมู่ หรือแยกประเภทปัจจัยของแต่ละทฤษฎี อาจจะเรียกแตกต่างกันแต่ก็มีความหมายเหมือนกัน ไม่มีทฤษฎีใดผิด หรือทฤษฎีใดดีที่สุด ขึ้นอยู่กับผู้ที่ต้องการศึกษาว่าต้องการศึกษาโดยอ้างอิงทฤษฎีของนักวิชาการท่านใดเป็นหลัก เช่น ทฤษฎีของมาสโลว์และทฤษฎีของ Herzberg หรือการแสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีต่าง ๆ ของ Maslow, Alderfer, Herzberg และ McClelland

ถึงแม้ว่าจะมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของความพึงพอใจอยู่เป็นจำนวนมาก แต่เนื่องด้วยมีหลายเงื่อนไขที่มีแตกต่างกันในขณะที่ทำการศึกษา เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา สภาพแวดล้อมของกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา ขนาดของกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา นโยบายหรือสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ศึกษา รวมถึงทฤษฎีที่นำมาอ้างอิงก็มีความแตกต่างกัน ทำให้ผลที่ได้จากการศึกษาในแต่ละครั้งมีความแตกต่างกันออกไป ผลการศึกษาสามารถนำมาอ้างอิงได้ในบางส่วน แต่บางส่วนนั้นผู้ที่สนใจศึกษาจำเป็นต้องการศึกษาเองเพิ่มเติม ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น : กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอส อี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เล็คทอรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด เนื่องจากยังไม่เคยมีผู้ใดทำการศึกษามาก่อน เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและแผนกที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับต้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด อันจะส่งผลให้บริษัทฯ เติบโตได้อย่างมีคุณภาพ และไม่ประสบปัญหาในเรื่องของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นของบริษัทฯ
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยอ้างอิงทฤษฎีของ Herzberg (Herzberg's two-factor Theory)

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. การศึกษานี้ประชากร คือ พนักงานบริษัท เอ็น เอส อิล็คทอรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ในระดับของผู้บริหารระดับต้นจำนวน 641 คน โดยศึกษาช่วงเวลาในระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545
2. ความพึงพอใจที่ใช้ในการศึกษา อ้างอิงทฤษฎีของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

1.4 ตัวแปรและนิยามศัพท์

1.4.1 ตัวแปร

1. ตัวแปรต้น ด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นของบริษัทฯ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยความรับผิดชอบ และปัจจัยความสำเร็จ ส่วนปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ประกอบด้วย ปัจจัยนโยบายบริษัทฯ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยการบังคับบัญชา ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคง และปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.4.2 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือความพึงพอใจ หรือหมายถึงความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่

ผู้บริหารระดับต้น หมายถึง พนักงานรายเดือนของบริษัท เอ็น เอส อิลิคทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ภายใต้เงื่อนไขสัญญาว่าจ้าง ซึ่งพนักงานในระดับนี้ได้แก่ วิศวกร แผนกวางแผนการผลิต ผู้ตรวจสอบ แผนกบัญชี แผนกดูแลและบริการลูกค้า แผนกจัดซื้อ โดยมีตำแหน่งตั้งแต่ M1-M5 และ E1-E5

M คือตำแหน่งทางฝ่ายบริหาร (Management) และ E (Engineer) หมายถึงตำแหน่งทางวิศวกร (ใช้เฉพาะพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งวิศวกรเท่านั้น) ทั้ง M และ E สามารถแบ่งออกได้ทั้งหมด 9 ระดับ ได้แก่

- ระดับที่ 1-5 หมายถึง ผู้บริหารระดับต้น ซึ่งประกอบไปด้วย วิศวกร/พนักงานบริหารระดับ A, B, C (ระดับที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับ), วิศวกร/พนักงานบริหารอาวุโส (ระดับที่ 4) และผู้จัดการแผนก (ระดับที่ 5)
- ระดับที่ 6-9 หมายถึง ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้จัดการอาวุโส (ระดับที่ 6), ผู้อำนวยการแผนก (ระดับที่ 7), ประธาน (ระดับที่ 8) และประธานคณะกรรมการบริหาร (ระดับที่ 9)

บริษัทฯ คือ โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ โดยมีการรับพนักงานให้เข้ามาทำงานร่วมกันในแผนกต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือ หมายถึงกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คน

ขึ้นไปที่มีความผูกพันกัน ซึ่งใช้ความพยายามหรือความสามารถร่วมกันในการผลิตสินค้า หรือบริการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ หรือหมายถึงการจัดระบบระเบียบให้กับบุคคลต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ในที่นี้ หมายถึง บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล 7 ประการ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

คุณภาพ หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือการผลิต ที่สามารถส่งมอบให้กับลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ อย่างถูกต้อง และทันเวลา และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1.5 กรอบแนวคิด

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลของผู้บริหารระดับต้นของบริษัทฯ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับต้น ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้บริหารระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg โดยศึกษาความพึงพอใจทุกปัจจัย ความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจ 2 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

- ความพึงพอใจด้านปัจจัยการจูงใจ (Motivators or Motivation factors) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยความรับผิดชอบ และปัจจัยความสำเร็จ
- ความพึงพอใจด้านปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนโยบายบริษัทฯ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยการบังคับบัญชา ปัจจัยค่าตอบแทน และความมั่นคง และปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โดยวัดค่าความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด ตามวิธีการของ Likert คำถามลักษณะเชิงบวก (Positive Statement) กำหนดคะแนนในแต่ละช่วงดังต่อไปนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พึงพอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน

ส่วนข้อความที่เป็นลักษณะเชิงลบ (Negative Statement) โดยการทำหนดคะแนนในแต่ละช่วงสำหรับ คำถามเชิงลบ จะเป็นดังต่อไปนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พึงพอใจมาก	เท่ากับ	2	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

1.6 สมมติฐานในการศึกษา

1. ผู้บริหารระดับต้นที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารระดับต้นที่มีอายุต้นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารระดับต้นที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. ผู้บริหารระดับต้นที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. ผู้บริหารระดับต้นที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. ผู้บริหารระดับต้นที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริหารระดับต้นนี้ ก็เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ เพื่อให้ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่อยู่ในระดับของผู้บริหารระดับต้น ซึ่งเป็นระดับที่มีอัตราการเข้า-ออกสูง (High turn over rate) ว่าปัจจัยใดบ้างที่ยังต้องการการเข้าไปดูแลหรือจัดการให้ดีขึ้น เพื่อรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีค่า ผู้บริหารระดับต้นนี้เปรียบเสมือนสะพานที่เชื่อมโยงไปยังกลุ่มพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทฯ อันได้แก่ พนักงานรายวัน และเพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารระดับสูงได้ทำการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมของบริษัทฯ เช่น การจัดการเรื่องผลตอบแทน การวางแผนการฝึกอบรม การให้สวัสดิการต่าง ๆ ด้านสุขภาพแก่พนักงานในทุกระดับให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

สำเนา สมบูรณ์ (2538 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่าหมายถึง ความรู้สึกในทางที่ติดต่อบัณฑิตต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ จึงทำให้เกิดความเครียดของบุคคลผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง ผลที่ตามมาคือ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจ หรือเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากน้อยเพียงใดก็ตาม

Apple White (อ้างถึงใน เสาวนีย์ ตติยภัณฑิรภัทร์. 2530 : 25) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความสุขที่ได้รับจากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้

Blum และ Naylor (อ้างถึงใน จารุวรรณ ชิตโชติ. 2540 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน

Schermerhorn (อ้างถึงใน จารุวรรณ ชิตโชติ. 2540 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Von Haller B.Gilmer (อ้างถึงใน จารุวรรณ ชิตโชติ. 2540 : 43) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในงานของแต่ละบุคคล

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่องาน และองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับร่างกาย ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควรตรวจสอบและทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กร เพื่อนำไปกำหนดนโยบายหรือมาตรการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสม และสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) สามารถวิเคราะห์และพิจารณาได้หลายแง่มุม ดังนี้

2.1.2.1 ความพึงพอใจในการทำงานในแงุ่มที่เป็นทัศนคติต่องาน

(Job satisfaction as job attitude) ทัศนคตินี้เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกของคนต่องานนับเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติต่องาน ตามนิยามของ Rosenberg และ Halland (1960) กล่าวว่า ทัศนคตินั้นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (จารุวรรณ ชิตโชติ. 2540)

(1) ส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจ (Cognitive component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

(2) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective component) เป็นส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่เขาได้มีความรู้หรือมีความเข้าใจอยู่ก่อน หรือเป็นความรู้ความเข้าใจเท่าที่เขาจะรู้

(3) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำหรือพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรม

ดังนั้นทัศนคติต่องาน ในส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจก็เป็นเรื่องความรู้ที่พนักงานมีต่องาน ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องเงินเดือน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือลักษณะงานที่ทำ เป็นต้น ส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกจะเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีต่องานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความรู้สึกเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชอบหรือไม่ชอบผู้บังคับบัญชา หรือความพอใจ หรือไม่พอใจเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับ เป็นต้น ซึ่งหากกล่าวโดยรวม คือ ความรู้สึกที่ดีต่องาน หมายความว่า พนักงานมีความสุขหรือความพึงพอใจในงานที่ทำ ความเข้าใจหรือความคิดเกี่ยวกับงาน รวมกับความรู้สึกที่ดีต่องาน ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ที่ในส่วนของทัศนคติ

จึงกล่าวได้ว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลมีต่องานและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2.1.2.2 ความพึงพอใจในการทำงานในแง่มุมของแรงจูงใจ (Job satisfaction as motivation) ทัศนคตินี้เชื่อว่า การมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจูงใจ จะช่วยให้เราเข้าใจความรู้สึกของพนักงานได้มาก ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มาทำงานเนื่องจากมีบางสิ่งบางอย่างที่สนองความต้องการของเขา และเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการเท่าใดก็ยิ่งมีความสุขและความพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น

การจูงใจหรือการกระตุ้นให้พนักงานทำงานถือว่าเป็นภาระกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร หลักสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานหรือขยันทำงานนั้นจะต้องเป็นมาตรการหรือวิธีการที่ตั้งขึ้นแล้วจะมีพนักงานเพียงบางคนหรือบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ ไม่ใช่ได้ทุกคน หากทุกคนได้ประโยชน์ มาตรการนั้นจะกลายเป็นสวัสดิการ ไม่ใช่การจูงใจหรือการกระตุ้นให้ทำงาน เช่น การให้ความดีความชอบ 2 ชั้น รางวัลพนักงานดีเด่น เบี้ยขยัน ค่าคอมมิชชั่น เป็นต้น

ปัจจุบันผู้บริหารมีความเห็นตรงกันว่า พนักงานเป็นผู้มีชีวิตจิตใจ ต้องให้ความสำคัญกับสวัสดิการ เพิ่มค่าจ้างให้สูงขึ้น ปรับปรุงสภาพการทำงาน และเสริมกิจกรรมหลาย ๆ อย่างเพื่อจูงใจให้ทำงาน เพราะความสำเร็จขององค์กรส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับความมากน้อยของการจูงใจพนักงานให้ทำงานด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

มีนักทฤษฎี นักการศึกษาและนักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้คำนิยาม หรือความหมายของแรงจูงใจดังนี้

Richard M.Steers and Lyman W.Porter (1991) Ruth Kanfer, Frank J.Landy and Wendy S.Becker (อ้างถึงใน Moorhead & Griffin. 1998 : 118-119) ต่างก็ได้ให้นิยามหรือความหมายของแรงจูงใจที่ตรงกันว่า แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันหรือพลังที่ทำให้คนมีส่วนในการแสดงพฤติกรรมหนึ่ง ๆ หรือเป็นพลังหรือแรงผลักดันที่ช่วยนำให้คนไปสู่การแสดงพฤติกรรมเฉพาะหนึ่ง ๆ เช่นนักศึกษาที่ใช้เวลาทั้งคืนเพื่อทำรายงานหนึ่ง ๆ เพื่อมั่นใจว่ารายงานของเขาจะดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้หรือพนักงานขายที่อุทิศเวลาในวันหยุดของตนเพื่อการทำงาน และเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ บุคคลทั้งสองนี้ต่างก็ถูกจูงใจแต่เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต่างกัน

Barnard (1986 : 140-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจและแสดงพฤติกรรมหนึ่ง ๆ ว่าประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) อันได้แก่ เงิน สิ่งของ รางวัลที่จับต้องได้ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นค่าตอบแทนเป็นการชด ชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non-Material- Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุเพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิการใช้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจซึ่งได้รับการยกย่อง

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ อันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานในการสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความดึงดูดใจทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันที่มิตรซึ่งถ้ามีความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี ก็จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaption of Conditions to Habitual Methods and Attitude) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้ทัดเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2517 : 70-76) ได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ซึ่งสิ่งจูงใจประเภทนี้มี 2 ชนิด คือ สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง และสิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ และผลประโยชน์อื่นที่เกี่ยวเนื่องต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มักจะเป็นเรื่องที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับจากหมู่คณะ การมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ และความมั่นคงในงาน

2.2.2 ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวข้อง

2.2.2.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

สมยศ นาวิการ (2540 : 185-186) Abraham H. Maslow นักจิตวิทยาได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจมนุษย์ขึ้นมาที่อยู่บนพื้นฐานของความคิดเห็นว่า ความต้องการจะมีรูปแบบเป็นลำดับขั้นเขาชี้ให้เห็นว่าเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงต่อไปจะเกิดขึ้นมา ความต้องการห้าอย่างตามแนวความคิดของมาสโลว์ สามารถเรียงลำดับขั้นของความต้องการตาม Maslow's Hierarchy of Needs ได้ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของคนและเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความต้องการด้านความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าความปลอดภัยและการปราศจากความวิตกกังวลด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social of Belonging Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล เป็นความต้องการที่ต้องการให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ ได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการที่จะมีภาพพจน์ของตนเองในทางบวก (Positive Self – Image) เคารพในตนเอง (Self-Respect) และความต้องการได้รับการเคารพนับถือจากบุคคลอื่นรวมถึงได้รับความสนใจเอาใจใส่และระลึกถึงจากบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังมีความต้องการที่อิสระซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ความต้องการการสนับสนุน เชื่อมมั่นในความสามารถของตนเองและต้องการที่จะมีอิสระ มีสิทธิ มีเสรีภาพ เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการที่ตนเองตระหนักถึงศักยภาพและพลังที่มีอยู่เต็มที่ในตนเองและพยายามทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนสามารถทำได้

2.2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก

เฮอริชเบิร์กและคณะ (Herzberg. 1959) (อ้างถึงใน Moorhead & Griffin. 1998 : 126-129 และ Schermerhorn, Hunt & Osborn. 1997 : 91-93) ได้ทำการศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานสองลักษณะและก่อกำเนิดทฤษฎีว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory of Motivation) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบิร์กนี้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนจะเป็นตัวที่กำหนดความไม่พึงพอใจของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายปัจจัยทั้งสองได้ดังนี้

ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานเกิดความชอบและรักงาน ซึ่งปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. ความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานของคุณ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หากผลงานสำเร็จบุคคลนั้นก็เกิดความรู้สึกพึงพอใจและความปลื้มใจ ในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หรือการยกย่อง (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่งผลให้เห็นการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลเสร็จสิ้น

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่ต้องถูกตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าส่วนตัว (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของคุณมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับคุณในองค์กรจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและไม่ชอบงาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นให้เป็นที่พึงพอใจของคุณตามที่ปฏิบัติงาน

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Superior, Peers) หมายถึง การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

3. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

4. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

5. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานที่ตำแหน่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และเกิดความไม่พึงพอใจกับงานในที่แห่งใหม่

7. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

8. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สิ่งที่เฮอริชเบอร์กได้พบในงานวิจัยของเขา ทำให้เขาได้ทัศนะในเรื่องของอิทธิพลที่แตกต่างกันจากชุดของปัจจัยที่แตกต่างกันสองปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจแตกต่างกัน โดยเขาเสนอว่าควรมีแนวต่อเนื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานที่ทำสองอัน แทนที่จะเป็นแนวต่อเนื่องเพียงอันเดียวเหมือนรูปแบบในอดีต นั่นคือแนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยตามเฮอริชเบอร์ก จะมีมิติหนึ่งของแนวต่อ เนื่องจากความพึงพอใจไปจนถึงไม่พึงพอใจ และในอีกมิติหนึ่งของแนวต่อ เนื่องจากความไม่พึงพอใจไปจนถึงไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งมิติของแนวต่อเนื่องทั้งสองนี้ก็จะเกี่ยวข้องกับชุดของปัจจัยที่แตกต่างกันสองชุด คือ ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจจะเป็นสาเหตุเบื้องต้นของการเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และการจูงใจ (Motivation) ในขณะที่ปัจจัยคำจุนจะเป็นสาเหตุเบื้องต้นของการเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) และการขาดซึ่งการจูงใจ (Lack of Motivation) ซึ่งในการวิจัยของเฮอริชเบอร์ก เขาพบว่า ปัจจัยคำจุน ซึ่งได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคงในงาน การถูกควบคุม และสภาพแวดล้อมในงาน ถ้าปัจจัยเหล่านี้มีไม่เพียงพอ ก็จะทำให้ไปสู่ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ในขณะที่ถ้าปัจจัยเหล่านี้มีเพียงพอ ก็เพียงแต่จะทำให้คนรู้สึกว่าไม่มีความไม่พึงพอใจ นั่นคือ ปัจจัยคำจุนจะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเองซึ่งสามารถเทียบเท่าได้กับความต้องการในขั้นต้นตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ในขณะที่ปัจจัยจูงใจ จะเป็น

สิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจโดยการจูงใจ ซึ่งสามารถเทียบเท่าได้กับความต้องการในขั้นสูงตาม ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Esteem Needs and Self-Actualization Needs)

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์กในสถานที่ทำงาน ซึ่งเฮอริชเบิร์กก็ได้ แนะนำว่าควรมี 2 ขั้นตอน ในขั้นตอนแรก ผู้จัดการควรพยายามที่จะขจัดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิด ความรู้สึกไม่พึงพอใจออกไปให้ได้เสียก่อน นั่นคือ ผู้จัดการต้องดูแลและทำให้ปัจจัยค้ำจุน ที่มีต่อ พนักงานในบังคับบัญชาของตนมีเพียงพอเสียก่อนอันจะเป็นการขจัดซึ่งความรู้สึกไม่พึงพอใจใน งานที่พนักงานทำออกไปได้ ขั้นต่อมาจึงเป็นการนำเอาปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เข้ามา เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานของตน และอยากที่จะทำงานนั้น ๆ เช่น การ ให้โอกาสก้าวหน้าในงานของพนักงาน ให้การยกย่องชมเชย มอบหมายงานที่ท้าทาย และต้องมึ ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น เป็นต้น ซึ่งเฮอริชเบิร์กเองก็ได้พัฒนาและแนะนำเทคนิคที่เรียกว่า “Job Enrichment” มาใช้ในการจูงใจพนักงานและมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงงานซึ่งก็เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ในทฤษฎีสองปัจจัยของเขา

2.2.2.3 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

Alderfer ERG theory (อ้างถึงใน Moorhead & Griffin, 1998 : 125-126 และ Stephen P.Robins. 1997 : 390-391) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนของความต้องการ Alderfer ได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระสูง ซึ่ง เกี่ยวข้องกับ ความต้องการของมาสโลว์ 5 ประการ โดยเขาได้ทำการจัดกลุ่มของความต้องการให้ เป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ความต้องการอยู่รอด (Existence Needs) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมี ลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ คือ ความ ต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs)

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related Needs) เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็น รูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคมตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์และ รวมไปถึงความต้องการความปลอดภัยและความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการในระดับสูง สุดในระดับความต้องการของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการ

การยกย่องและความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Esteem Needs and Self-Actualization Needs)

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่นเขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้น โดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ ในขณะที่เดียวกัน อาจเกิดความต้องการยอมรับความพอใจและเกิดความต้องการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า ยิ่งกว่านั้น Alderfer ค้นพบว่าลำดับของชนิดจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ จะแสวงหาการยอมรับนับถือ และความรู้สึกสร้างสรรค์เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิวและความกระหาย

Alderfer ยังขยายทฤษฎีของมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิริยาเมื่อเขาสามารถ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction Progression Principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงกันข้ามหลักของการถดถอย ความตึงเครียด (Frustration Regression Principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

2.2.2.4 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland

ความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland' Leamed Needs Theory) (อ้างถึงใน Moorhead & Griffin. 1998 : 129-133 และ Schermerhorn, Hunt & Osborn. 1997 : 90) เป็นทฤษฎีความต้องการของมนุษย์อีกทฤษฎีหนึ่ง ที่กล่าวว่า ความต้องการจากการเรียนรู้จะมุ่งความต้องการที่บุคคลได้พัฒนาขึ้นมาจากประสบการณ์ชีวิตของพวกเขา ทฤษฎีนี้จะมุ่งที่ความต้องการหลายอย่างของบุคคลที่ถูกพัฒนาขึ้นมาภายในช่วงชีวิตของพวกเขา ซึ่งประกอบด้วย

1. ความต้องการความสำเร็จ เป็นความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้น หรือ ประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อน บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบความสำเร็จ และกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยง พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งาน

สำเร็จลุล่วงและมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ได้ดีที่สุด

2. ความต้องการอำนาจ เป็นความต้องการที่จะควบคุม มีอิทธิพลหรือรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น แมคเคิลแลนด์และทีมงานวิจัยของเขาได้พบว่า บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอน และชอบพูดในที่ชุมชน ชอบการแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

3. ความต้องการความผูกพัน เป็นความต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอย่างใกล้ชิดและเป็นมิตร บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รักและมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

แมคเคิลแลนด์ ยืนยันว่าความต้องการจะได้มาหรือเรียนรู้บนพื้นฐานประสบการณ์ของชีวิตของเขา แม้ว่าความต้องการเหล่านี้โน้มเอียงที่จะเป็นผลผลิตจากสภาวะที่หลากหลายที่พวกเขาได้สัมผัสอยู่ บางครั้งแม้แต่มีเหตุการณ์ที่เจาะจงสามารถมีอิทธิพลต่อความปรารถนาได้

ทฤษฎีสองปัจจัยของ
เฮอริชเบิร์ก

ทฤษฎีลำดับขั้นความ
ต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎี ERG ของ
อัลเดอร์เฟอร์

ทฤษฎีของ
แมคเคิลแลนด์

<p>ปัจจัยจูงใจ ความสำเร็จ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและเติบโต</p>	<p>ความต้องการที่จะได้รับ ความสำเร็จหรือเป็นในสิ่งที่ เป็นไปได้จากศักยภาพที่มี อย่างเต็มที่</p>	<p>ความต้องการความ เจริญก้าวหน้า</p>	<p>ความต้องการความ สำเร็จ</p>
<p>การได้รับความยอมรับนับถือ</p>	<p>ความต้องการภาพพจน์ของ ตนเองในทางบวกและการ เป็นที่ยกย่องนับถือจากทั้ง ตนเองและบุคคลอื่น ๆ</p>		<p>ความต้องการ อำนาจ</p>
<p>ปัจจัยอนามัย การควบคุม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</p>	<p>ความต้องการทางสังคม</p>	<p>ความต้องการความ สัมพันธ์</p>	<p>ความต้องการความ ผูกพัน</p>
<p>ความมั่นคงในงาน นโยบายบริษัท</p>	<p>ความต้องการความปลอดภัย</p>		
<p>ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมของงาน</p>	<p>ความต้องการทางร่างกาย</p>	<p>ความต้องการในการ อยู่รอด</p>	

ภาพที่ 2.1 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการทั้ง 4 ทฤษฎี

ที่มา : Bovee and others. 1993 : 446 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2539 : 254)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

นอกจากแนวความคิดเรื่องแรงจูงใจแล้ว จากการศึกษาของ Allen และ Meyer (1990) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้อีกด้วยซึ่ง Allen และ Meyer ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านมีดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก คือ

- การรับรู้ลักษณะงาน ได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลาย
- การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจ
- การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร
- ปฏิกริยาของหัวหน้างาน

นอกจากนี้ Allen และ Meyer (1990) ยังระบุไว้ว่า อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึก ทั้งสองสันนิษฐานว่า พนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึก จะเลือกที่จะออกจากองค์การ ขณะเดียวกันพนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกสูง จะอยู่กับองค์การนานกว่า เพราะเขาเชื่อถือในองค์การและภาระหน้าที่ขององค์การ

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื้อ ได้แก่

- อายุ
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจในอาชีพ
- ความตั้งใจที่จะลาออก
- การรับรู้โดยเปรียบเทียบงานของตนเองกับงานอื่น ๆ

สรุปได้ว่า อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การจะเป็นตัวทำนายความผูกพันต่อเนื้อในระยะเริ่มแรก เพราะคล้ายกับเป็นเครื่องวัดการลงทุนในองค์การ ระยะเวลาในการปฏิบัติ

งานใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้ายการลงทุน เช่น ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน การปลดเกษียณ การลงทุนในอาชีพ และทักษะที่เฉพาะสำหรับงานนั้น ๆ อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับโอกาสของทางเลือกในงานอื่น ๆ ความพึงพอใจในอาชีพจะเป็นตัววัดการลงทุนในอาชีพได้ตรงกว่า ความตั้งใจที่จะลาออกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อเนื่อง เพราะพนักงานที่ตั้งใจจะลาออกจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ แม้ว่าความผูกพันต่อเนื่องจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของบุคคลก็ตาม นอกจากนี้ ลักษณะของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร และการพึงพาอาศัยขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อเนื่อง ซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของพนักงานกับงานอื่น ๆ เช่น พนักงานที่เชื่อว่างานในปัจจุบันของเขามีความสำคัญมากกว่างานอื่น ๆ มันก็จะเป็นการสูญเสียถ้าเขาลาออก ในทางกลับกันถ้าเขารับรู้ว่างานอื่น ๆ สำคัญกว่างานในปัจจุบันของเขา ความผูกพันต่อเนื่องก็จะต่ำลง

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ได้แก่

- ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน
- การพึงพาองค์กร
- การมีส่วนร่วมในการบริหาร
- สิ่งที่ได้รับจากงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ

Allen และ Meyer (1990) ยกตัวอย่างการศึกษาของ Grube (อ้างถึงใน Allen และ Meyer. 1990) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดสัญลักษณ์ของพันธะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานสังคม การพึงพาองค์กรและการรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ทำให้เกิดความรู้สึกถึงหน้าที่ทางจริยธรรมที่จะตอบสนองต่อองค์กร ในทางตรงกันข้าม หน้าที่อาจแลกเปลี่ยนกับความผูกพัน เพราะลักษณะงานที่แต่ละคนชอบไม่เหมือนกัน และถ้าพนักงานได้รับสิ่งที่ไม่คาดหวังจากองค์กร เช่น อำนาจในการตัดสินใจ เขาจะรู้สึกว่าต้องตอบสนองต่อองค์กร

ผลของความผูกพันต่อองค์กร Baron สรุปว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลาย ๆ ประการของงาน แสดงออกในลักษณะความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของพนักงานและความพึงพอใจโดยรวม และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานดังนี้ (Baron. 1977 : 165)

1. ความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ทำให้อัตราการขาดงานน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับความพยายามในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ และส่งผลให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย
3. ความพึงพอใจในงานระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์การ

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การจะก่อให้เกิดผลดีในแง่ของความทุ่มเทในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ ประสิทธิภาพของการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และช่วยลดอัตราการลาออก การขาดงาน

Steer สรุปผลของความผูกพันต่อองค์การว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้ (Steer. 1991 : 327)

1. พนักงานที่มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในระดับสูง
2. พนักงานที่มีความผูกพันในระดับสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่ในองค์การต่อไปเพื่อทำงานในองค์การบรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งในหลาย ๆ กรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าคนอื่น
4. เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวและมีความเชื่อถือในจุดมุ่งหมายขององค์การบุคคลที่มีความผูกพันสูง จะกลายมาเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากงานที่ทำอยู่เปรียบเหมือนตัวจักรสำคัญในการช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุความสำเร็จในเป้าหมาย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540 : 22) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิต การทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันในองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานในแง่ของรายได้ ผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้า และโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มีระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน จะมีความผูกพันในองค์กรสูงกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงานสั้น เนื่องจากมีความพึงพอใจในความก้าวหน้า รายได้ และโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองสูงกว่า

2. อัญชลิติ สุวรรณโรจน์ (2539 : 2) ทำการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์เปิดเขาเขียว องค์การสวนสัตว์" โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานว่ามีแรงจูงใจในการทำงานอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า การที่เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความขยันขันแข็ง และมีประสิทธิภาพสูงนั้น เป็นเพราะได้รับการตอบสนองปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยลักษณะของงานที่ท้าทาย และให้โอกาสในการแสดงความสามารถ

3. ยงยุทธ สุคนธภาพ (2532 : 8) ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง กรมอาชีวศึกษา" พบว่า ครูช่างอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ ความมั่นคง และการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา

4. อนนท หงษ์มันัส (2536 : 7) ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าระยอง" โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และภาวะความพอใจโดยพิจารณาจาก ปัจจัยต่าง ๆ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อได้ปฏิบัติงานกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีระดับเงินเดือนที่น่าพอใจ รวมถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

5. รศ.ดร.ธีรวุฒิ บุญยโสภณและวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2534 : 162-165) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารระดับต้นไว้ว่า โดยธรรมชาติแต่กำเนิดหรือโดยการเรียนรู้จากประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ มีผลทำให้ผู้บริหารระดับต้นเป็นคนที่ทำงานเป็นระบบ และมีความละเอียดรอบคอบ รวมทั้งมีความคิดสร้างสรรค์หรือทำลายที่มากกว่าระดับอื่น ความรับผิดชอบส่วนตัวต่องานที่ทำมีมาก ส่วนใหญ่จะทำงานด้วยใจรัก แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นมากก็คือ "การลาออกของพนักงานในระดับนี้ ซึ่งมีเหตุผลมาจากความไม่พอใจในงานที่ตนทำ"

แท้ที่จริงแล้วจากการวิจัยของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมหลายท่านสรุปว่า สาเหตุที่ผู้บริหารระดับต้นมีการเปลี่ยนงานกันบ่อย ๆ นั้น ปัจจัยสำคัญไม่ใช่เรื่อง “ความเบื่อหน่าย” หรือ “เงินเดือนต่ำไป” แต่เพราะว่า “มีความไม่พอใจในสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของงาน” มากกว่า ซึ่งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการลาออกก็เช่น นโยบายที่ไม่แน่นอน ผู้บริหารระดับสูงขาดความเที่ยงธรรม ระบบงานที่เข้มงวดจนมากเกินไป สภาวะการทำงานที่ไม่ดี ความไม่มั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมชาวอเมริกันหลายท่าน ได้ขอความคิดเห็นจากผู้บริหารในระดับต้นที่ยื่นใบลาออกถึงสาเหตุที่ลาออก ปรากฏว่า สาเหตุใหญ่ที่ทำให้ต้องลาออก สามารถแยกได้เป็น 2 ประเภทคือ

- (1) สาเหตุด้านวัตถุ ซึ่งได้แก่ ค่าจ้างแรงงาน สวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความไม่สะดวกในการเดินทางไปทำงาน ฯลฯ
- (2) สาเหตุด้านจิตใจ ซึ่งได้แก่ ความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ พบว่า ความไม่พอใจเช่นว่านี้เกิดจากการที่ฝ่ายบริหารระดับสูงขึ้นไปไม่พยายามจะรับฟังข้อเสนอแนะอะไรทั้งสิ้น หรือรับไว้หมด แต่ไม่เคยทำให้เห็นเลย และบางรายอาจได้รับคำตอบสนองความหวังดีของเขาว่า “ความคิดเช่นนี้มีมานานแล้ว และได้พยายามทำมาแล้วแต่ไม่เคยสำเร็จ” ซึ่งทำให้ผู้บริหารระดับต้นเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่และต้องลาออกไปในที่สุด

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นนี้จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อบริษัทฯ การลาออกของพนักงานกลุ่มนี้จึงถือว่าเป็นการสูญเสียทรัพยากรที่สำคัญของบริษัทฯ เพราะทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ในการที่จะบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการให้ปัจจัยจูงใจที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจ รวมทั้งความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปแล้วพฤติกรรมส่วนใหญ่เกิดจากแรงจูงใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย ผู้ที่ได้รับแรงจูงใจจะมีความพยายามในการทำงานมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับแรงจูงใจ ดังนั้น การจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและทำงานอย่างเต็มที่ จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจ หรือเต็มใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. ประยุทธ์ เทพมังกร, ธรรมบุญ สายสรรพมงคล และธีระวัฒน์ ปิยะมงคล (ประยุทธ์ เทพมังกร และคณะ อ้างถึงใน <http://library.tu.ac.th/acc/man58.html>, 2539 : 1-2) จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”

พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ตัวงานเอง ผลประโยชน์ตอบแทน ผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า และสภาพการทำงาน ส่วนการบังคับบัญชาไม่มีอำนาจในการอธิบาย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดของอาร์โนลด์ และเฟลด์แมนพบว่า ในกลุ่มที่มีบทบาทอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงานคือ ผลประโยชน์ตอบแทนและตัวงานเอง ได้ผลตรงกัน ส่วนในกลุ่มที่มีบทบาทปานกลางจะพบว่า โอกาสก้าวหน้าได้ผลตรงกัน ส่วนการบังคับบัญชากลับไม่มีบทบาทเลย อาจเนื่องจากวิศวกรรู้สึกพึงพอใจในการบังคับบัญชาสูงอยู่แล้ว และในกลุ่มที่มีบทบาทไม่มากนัก พบว่า สภาพการทำงานได้ผลตรงกัน แต่ผู้ร่วมงานกลับมีบทบาทปานกลาง อาจเนื่องจากลักษณะของสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานสูง

7. จากการศึกษาของ ศุภชาญ อรัญสุวรรณ ในเรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตซ์ชิ้นส่วนยานยนต์” (2541 : 20) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับทัศนคติต่อความหมายของเงินและความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อความหมายของเงินกับความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ หัวหน้างานระดับต้นในโรงงาน อุตสาหกรรม 2 แห่ง จำนวน 150 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล แบบวัดทัศนคติ ต่อความหมายของเงินและแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน สถิติใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ค่าสหพันธ์เพียร์สัน และเชพเพ โดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS PC (+) ผลการวิจัยพบว่า (1) หัวหน้างานระดับต้นส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อความหมาย เงิน และความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) หัวหน้างานระดับต้นที่มีสถานภาพและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อความหมาย ของเงินแตกต่างกัน (3) หัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุ รายได้ และประสบการณ์ ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน (4) ทัศนคติต่อ ความหมายของเงินไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

8. วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน” (2541 : 30) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพส่วนตัวของวิศวกรในบริษัทเอกชน สภาพความพึงพอใจของวิศวกรในบริษัทเอกชน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ วิศวกรในบริษัทเอกชน ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครหรือในเขตปริมณฑล จำนวน 10 แห่ง และเป็น ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานในสาขาใดสาขาหนึ่งตามคุณวุฒิทางการ ศึกษาใน 3 สาขา ละ 2 คน

คือ วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมโยธา และวิศวกรรม เครื่องกล รวมจำนวนทั้งสิ้น 60 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของ Herzberg's Theory ประกอบด้วย ปัจจัย จูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง จะมีความสัมพันธ์กับผู้มีอายุ มาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความ รู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายบริษัท ในขณะที่เดียวกันผู้มีอายุมากจะสัมพันธ์ กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีเงินเดือนสูง ส่วนผู้ที่มีอายุมากจะใช้เวลา ในการเดินทางมาปฏิบัติงานน้อย และผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะสัมพันธ์กับระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานนาน และจากการใช้ Step wise Multiple Regression พบว่าตัวแปรที่ สามารถใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชนคือ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน จึงสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้ $Y = 3.241144 + .44923$ (ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน)

9. พรศรี พึ่งวงศ์ตระกูล, พรรณวดี เอี่ยมณรงค์ และสิริพร ทูลทรัพย์ ได้ศึกษาเรื่อง "สิ่งจูงใจที่จะช่วยรักษานุคลากรขององค์การ" (พรศรี พึ่งวงศ์ตระกูลและคณะ. 2539 : 1-2 อ้างถึงใน <http://library.tu.ac.th/acc/man56.html>) พบว่า สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินได้แก่ เงินเดือนนั้นมีความสัมพันธ์กับความพอใจ ในสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์การ และมีความสำคัญที่สุดในการตัดสินใจที่จะยังคงทำงานอยู่ในองค์การต่อไป ไม่ว่าจะจำแนกประชากรตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา ประเภทขององค์การ หรือตำแหน่งงานก็ตาม ส่วนโบนัสก็เป็นสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินที่มีความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้หรือระดับการศึกษาต่ำ. สำหรับสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย ความก้าวหน้า และความสำเร็จ ลักษณะงานและความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นสิ่งจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์การและมีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะยังคงทำงานอยู่ในองค์การต่อไปเช่นเดียวกัน โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีความสำคัญรองลงมาจากเงินเดือน นอกจากนี้ความต้องการส่วนบุคคลได้แก่ การมีอิสระในการทำงาน เกียรติยศ ชื่อเสียง ความมั่นคง และการที่ยังไม่มีงานอื่นที่เหมาะสมกับคุณวุฒิ และประสบการณ์ก็มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจที่ยังคงทำงานอยู่กับองค์การอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ รายได้ ฯลฯ ส่วนใหญ่จะไม่มีมีความสัมพันธ์กับความพอใจในสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์การ ยกเว้นเรื่องของระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์การ

10. ยุทธศักดิ์ สุทธิศรีปก (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน บริษัทชินโยเซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน และปัจจัยโครงสร้างองค์การที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานบริษัทฯ โดยการสุ่มตัวอย่างพนักงานในกระบวนการผลิตจำนวน 114 ราย โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ไคสแควร์และค่าสถิติแกมม่า เพื่อพิจารณาทิศทางและขนาดของความสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบันมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อตัวงานในระดับสูง สำหรับปัจจัยโครงสร้างองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทำงาน และความมีอิสระในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวก

11. อมรรวรรณ จันทราชัยโชติ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยแรงจูงใจ ทัศนศึกษา : กลุ่มบริษัท สหวิริยา โอเอ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านต่าง ๆ ของพนักงานบริษัท และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจด้านต่าง ๆ การออกแบบสอบถามพนักงานจำนวน 219 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบผสม ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS และทดสอบสมมติฐานด้วยวิเคราะห์พหุคูณถอยแบบปกติ (multiple regression)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยแรงจูงใจ คือ เพศ อัตราเงินเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยแรงจูงใจ คือ อายุ และสถานภาพ สิ่งจูงใจที่พนักงานต้องการเป็นอันดับแรก ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ และความมุ่งมั่นหรืออุดมคติของการทำงาน ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในปัจจัยแรงจูงใจนั้น พบว่า พนักงานมีความพอใจในการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความมุ่งมั่น หรืออุดมคติของการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และความมั่นคงในการทำงาน และขั้นสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ตามลำดับ ซึ่งโดยรวมแล้วความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง

12. พรชัย ทิฆัมพรวรรณ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท พี.ที.เคมีคอลส์ จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งทำการศึกษาเฉพาะพนักงานในแผนก Non-Penicillin, Non-Sterile ทั้งหมด 72 คน โดยใช้แบบสอบถาม และนำมาประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ไคสแควร์

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในการทำงานในระดับมาก ด้านลักษณะงานที่ทำและการได้รับการยอมรับนับถือพอใจในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าพอใจในระดับเล็กน้อย ในส่วนปัจจัยค่าจูนนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยทั้งในด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายของบริษัทฯ ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าจ้าง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูนต่างกัน สวณรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูนต่างกัน

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นทั้งหมด ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงวิธีการศึกษา และทฤษฎีต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น รวมถึงวิธีการวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาของผู้ศึกษาในการพิจารณาเลือกทฤษฎีที่จะนำมาศึกษากับพนักงานในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นของบริษัทฯ

∴

บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับต้นที่มีตำแหน่ง M1-M5 หรือ E1-E5 ที่ทำงานอยู่ในบริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 641 คน (ข้อมูล ณ พฤศจิกายน พ.ศ. 2544)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้ที่เป็นพนักงานในระดับผู้บริหารระดับต้นทำงานอยู่ในบริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด สุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และใช้วิธีสุ่มแบบไม่ใส่คืน จากประชากรที่กำหนดโดยมีขนาดตัวอย่างคำนวณจากสูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2539 : 6)

$$n = \frac{N Z^2 pq}{[NE^2] + Z^2 pq} \quad (3.1)$$

เมื่อ

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

α = ระดับความเชื่อมั่น ซึ่งกำหนดไว้ที่ระดับร้อยละ 95%

$Z_{1-\alpha}$ = มีค่าเท่ากับ 1.96 (จากตารางการแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน)

p = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (กำหนดให้เท่ากับ 0.50)

q = $1 - p$

E = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{641(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(641)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

ดังนั้นมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 241 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับต้น ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลทางด้านความพึงพอใจของผู้บริหารระดับต้นตามทุกปัจจัยของ Herzberg โดยศึกษาความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจใน 2 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย

- ความพึงพอใจด้านปัจจัยการจูงใจ (Motivators or Motivation factors) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยความรับผิดชอบ และปัจจัยความสำเร็จ
- ความพึงพอใจด้านปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนโยบายบริษัท ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยการบังคับบัญชา ปัจจัยค่าตอบแทน และความมั่นคง และปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โดยใช้มาตรวัดตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบลิเคอร์ท์ (Likert) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 167) วัดค่าความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งการกำหนดคะแนน จะแยกตามลักษณะของข้อคำถามว่าเป็นลักษณะเชิงบวก (Positive Statement) โดยการกำหนดคะแนนในแต่ละช่วงสำหรับคำถามเชิงบวก จะเป็นดังต่อไปนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พึงพอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน

ส่วนข้อคำถามที่เป็นลักษณะเชิงลบ (Negative Statement) โดยการกำหนดคะแนนในแต่ละช่วงสำหรับคำถามเชิงลบ จะเป็นดังต่อไปนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พึงพอใจมาก	เท่ากับ	2	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) ผู้ศึกษาจัดทำแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยการปรับปรุงข้อคำถามตามที่ได้รับ การแนะนำชี้แนะจากอาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ร่วม โดยมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ได้รับจาก การค้นคว้าและประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และสร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งแบ่ง ออกเป็น 2 ตอน ดังรายละเอียดข้างต้น

(2) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่แก้ไข และจัดพิมพ์แล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน เพื่อตรวจสอบโครงสร้าง และความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้อง ชัดเจนของภาษาที่ใช้

(3) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ มาปรับปรุงแก้ไข

3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือได้ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ได้ถูกนำมาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยก่อนจะทำการเก็บข้อมูลจริงเพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือ วิจัยนั้นมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์สูง เมื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงแล้วจะนำไปสู่การได้ผลการศึกษาที่ถูกต้องและเชื่อถือได้มากที่สุด ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจาก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน โดยการตรวจสอบนั้น ทำการตรวจสอบคุณภาพ 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ค่าความเที่ยงตรง (Validity) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ซึ่งรายละเอียดในแต่ละด้านประกอบด้วย

3.2.3.1 ค่าความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ (Subject matter specialists) โดยนำเครื่องมือแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่านทำการตรวจสอบ นอกจากนั้นยังได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่คุณเชี่ยวชาญแต่ท่านแนะนำ (อ้างอิงภาคผนวก ข.) วิทยานามของผู้เชี่ยวชาญที่ทำการตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. ผศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี | คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง |
| 2. ดร.จ่านงค์ จิ่งธีรพานิช | คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
คณะกรรมการจัดการงานวิศวกรรมและคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ |
| 3. รศ.ดร.พงศ์ หรดาล | อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม
สถาบันราชภัฏพระนคร |
| 4. นายแอนรมิตร พลนครเดช | ผู้จัดการแผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
บริษัท เอ็น เอส อีเล็คทรอนิคส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด |

การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้างโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญนั้น สามารถวิเคราะห์ห่อออกมาในเชิงปริมาณหรือตัวเลขได้ ซึ่งผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรม โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาแต่ละท่านพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|-----|---|
| + | + 1 | เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น |
| | 0 | เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้นหรือไม่ |
| | - 1 | เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อ จากผู้เชี่ยวชาญแต่ท่านมาคำนวณหา โดยใช้สูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 117)

$$IC = \frac{\Sigma R}{N} \quad (3.2)$$

เมื่อ	IC หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม
	R หมายถึง	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
	N หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าค่าดัชนี IC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นก็เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะของกลุ่มพฤติกรรมนั้น ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป

3.2.3.2 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นคุณสมบัติของเครื่องมือที่แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือนั้น ๆ ให้ผลการวัดที่สม่ำเสมอ แน่นนอน คงที่ (Stability or consistency) มากน้อยเพียงใด ถ้าเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผลการวัดที่แน่นอนคงที่มาก ไม่ว่าจะนำไปวัดกี่ครั้งก็ตาม เครื่องมือนั้นก็มีความเชื่อมั่นสูง ในทางตรงข้าม ถ้าเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผลการวัดที่มีความคงที่น้อย เครื่องมือนั้นก็มีความเชื่อมั่นต่ำ ในการศึกษาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์แล้ว ถ้าค่าของความเชื่อมั่นสูงกว่า 0.7 ขึ้นไป ถือว่าเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานั้นสามารถนำไปใช้ศึกษาได้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ อ่างโน สมชาย ระยะเวลา. 2542 : 67)

ผู้ศึกษาพิจารณาเลือกวิธีการแบบครอนบาค (Cronbach) ซึ่งเสนอแนะให้ใช้การหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ซึ่งมีสูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 125)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \times 1 - \frac{\Sigma S_i^2}{S^2} \quad (3.3)$$

เมื่อ	α	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	หมายถึง	จำนวนข้อ
	S_1^2	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_2^2	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

3.2.3.3 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นคุณสมบัติของเครื่องมือที่สามารถจำแนกบุคคลออกเป็น 2 กลุ่มที่มีคุณลักษณะต่างกันในเรื่องที่ศึกษา ได้แก่กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูง และกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่ำ

การหาค่าอำนาจจำแนกใช้วิธีการหาค่าอัตราส่วนวิกฤติ t เป็นรายข้อตามวิธีการของ t-test ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_{\text{สูง}} - \bar{X}_{\text{ต่ำ}}}{\sqrt{((S_{\text{สูง}}^2/n_{\text{สูง}}) + (S_{\text{ต่ำ}}^2/n_{\text{ต่ำ}}))}} \quad (3.4)$$

เมื่อ	t	หมายถึง	ค่าที่ใช้พิจารณาของการแจกแจงแบบที่
	$X_{\text{สูง}}$	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มความพึงพอใจสูง
	$X_{\text{ต่ำ}}$	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มความพึงพอใจต่ำ
	$S_{\text{สูง}}^2$	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มความพึงพอใจสูง
	$S_{\text{ต่ำ}}^2$	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มความพึงพอใจต่ำ
	$n_{\text{สูง}}$	หมายถึง	จำนวนคนในกลุ่มความพึงพอใจสูง
	$n_{\text{ต่ำ}}$	หมายถึง	จำนวนคนในกลุ่มความพึงพอใจต่ำ

วิธีการ ดำเนินตามลำดับดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่แปลผลออกมาเป็นคะแนนแล้ว มาเรียงค่าคะแนนจากสูงไปหาต่ำ ตัดกลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยใช้สัดส่วน 25% แล้วแยกแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด เป็นกลุ่มความพึงพอใจสูง และกลุ่มความพึงพอใจต่ำ 1 ชุด
2. นำคะแนนของกลุ่มความพึงพอใจสูง และกลุ่มความพึงพอใจต่ำ มาแจกแจงความถี่โดยทำเป็นรายข้อ เพื่อหาคะแนนเฉลี่ยและความแปรปรวนเป็นรายข้อ

3. นำค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มความพึงพอใจสูง และกลุ่มความพึงพอใจต่ำ (\bar{X} สูง และ \bar{X} ต่ำ) พร้อมกับคะแนนความแปรปรวนของกลุ่มความพึงพอใจสูงและกลุ่มความพึงพอใจต่ำ (S^2 สูง และ S^2 ต่ำ) มาแทนในสูตร t-test เพื่อหาค่า t ค่าที่ได้จะเป็นค่าอำนาจจำแนกของข้อความนั้น ๆ

4. เลือกข้อความที่มีค่า t สูง ๆ ไว้ใช้ ค่า t ยิ่งสูง แสดงว่าข้อความนั้นจำแนกความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ตอบได้ดี เกณฑ์ของค่า t (อาจใช้ 1.75 หรือ 2.0 ขึ้นไป ซึ่งหมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หรือ 0.01 ตามลำดับ) ในทางปฏิบัติใช้วิธีเลือกข้อที่มีค่า t จากสูงสุดลดหลั่นลงมาจนถึงต่ำสุด ดูว่าได้จำนวนข้อตามที่ต้องการหรือไม่ ถ้าได้จำนวนข้อครบตามที่ต้องการโดยมีค่า t ต่ำสุด ยังอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ก็ถือว่าแบบสอบถามใช้ได้

จากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย-แบบสอบถามพบว่า ค่าความเที่ยงตรง ค่าความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนก ให้ค่าที่อยู่ในเกณฑ์ที่ทำให้แบบสอบถามสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้ และมีค่าน่าเชื่อถือ

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาค้างนี้จะมีด้วยกัน 2 ประเภทคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและให้ผู้ถูกสอบถามซึ่งได้แก่กลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารระดับต้นกรอกแบบสอบถามเอง (Self-administration Questionnaire) และส่งแบบถามคืนแก่ผู้ศึกษา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ข้อมูลทางด้านความพึงพอใจของผู้บริหารระดับต้นตามทุกปัจจัยของ Herzberg โดยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และใช้วิธีสุ่มแบบไม่ใส่คืน โดยมีจำนวนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 241 คนจากจำนวนประชากรทั้งหมด 641 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ในส่วนของประวัติบริษัทฯ จำนวนและสัดส่วนพนักงานในแต่ละระดับ (ระดับรายวัน และระดับรายเดือนซึ่งแบ่งออกเป็นผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับสูง) ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของพนักงานในแต่ละระดับ อัตราการเปลี่ยนแปลง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Turnover Rate) ของพนักงานแต่ละระดับ ได้จากรายงานข้อมูลจากแผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ตัวเลขการส่งออกของอุตสาหกรรมเซมิคอนดักเตอร์และข้อมูลอ้างอิงอื่น ๆ ได้จากการรวบรวมข้อมูลเนื้อหา หนังสือ เอกสาร บทความ ในห้องสมุดจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างสามารถจำแนกตามกลุ่ม ได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่ม

กลุ่ม	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. กลุ่มวิศวกร	478	156
2. กลุ่มบริหาร	163	85
รวม	641	241

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการลงรหัสข้อมูลแล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Ver. 10.0 (Statistic Package for the Social Sciences) ในลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับต้น ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน จะแสดงโดยใช้คำร้อยละ

วิธีการกำหนดค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ว่ามีระดับความพึงพอใจอย่างไร คำนวณหาความกว้างของแต่ละชั้นเพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น จากสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2539 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}
 \tag{3.5}$$

ดังนั้นขอบเขตแต่ละชั้นของคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ สามารถจำแนกได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระดับความสำคัญ จำแนกตามช่วงของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

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

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance – One-way ANOVA) เพื่อทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามระหว่างตัวแปรต้นมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

วิธีการในการทดสอบสมมติฐาน จากการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยได้พิจารณาใช้สถิติ ดังนี้

(1) t-test หรือ Z-test แบบ Two Samples ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ใช้

สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ เพศ และสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ว่ากลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาศึกษานั้น เท่ากับค่าเฉลี่ยของประชากรที่เป็นมาตรฐานโดยทั่วไป (μ_0) หรือไม่

โดยการทดสอบค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent samples) ในการศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ (n_1 และ n_2 มากกว่าหรือเท่ากับ 30) สามารถที่จะพิจารณาใช้ Z-test หรือ t-test และเนื่องจากในทางปฏิบัติเรามักไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากร (σ_1^2 และ σ_2^2) โดยมีสูตร t หรือ Z-test (อ้างถึงในกัลยา วานิชย์บัญชา, 2544 : 162) ดังนี้

$$t \text{ หรือ } Z \text{ test} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{((S_1^2/n_1) + (S_2^2/n_2))^{1/2}}} \quad (3.6)$$

เมื่อ	\bar{X}_1	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	\bar{X}_2	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

หมายเหตุ : สูตรข้างต้นนี้ ค่า $df = n_1 + n_2 - 2$ (กรณี t-test)

โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องเป็นอิสระจากกันและได้มาโดยการสุ่ม
2. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องได้มาจากประชากรที่มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ
3. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องได้มาจากประชากรแต่ละกลุ่มที่มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

ในการศึกษาครั้งนี้มีขั้นตอน การสรุปผล และการแปลความหมาย ดังนี้

1. ตั้งสมมุติฐาน

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

2. กำหนด $\alpha = 0.05$
3. หาเขตปฏิเสธสมมติฐาน H_0 (Critical region) โดยการเปิดตารางค่าวิกฤติของการแจกแจงแบบ t (ที่ $\alpha = 0.05$ Two-tailed test และ df ที่ได้จากการคำนวณ)
4. คำนวณหาค่า t หรือ Z จากสูตร (3.6)
5. สรุปผล และการแปลความหมาย
 - หากตกอยู่ในเขตปฏิเสธสมมติฐาน H_0 (Critical region) เมื่อค่า t หรือ Z ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า t หรือ Z จากตาราง จึงยอมรับ H_1 แสดงว่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน
 - หากไม่ตกอยู่ในเขตปฏิเสธสมมติฐาน H_0 (Critical region) เมื่อค่า t หรือ Z ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่า t หรือ Z จากตาราง จึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน

กรณีที่โปรแกรมสำเร็จรูปให้ค่า P-Value ของค่า t หรือ Z ที่คำนวณได้ ซึ่งค่า P-Value เป็นค่าความน่าจะเป็นที่จะได้ค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่าง ถ้า P-Value ที่ได้มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 แต่ถ้ามีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

(2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance – One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งในการศึกษานี้ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการทางสถิตินี้ ในการทดสอบสมมติฐานนั้น มีข้อตกลงข้อหนึ่งว่า กลุ่มตัวอย่างจะต้องได้มาโดยการสุ่ม (Randomization) เพราะการสุ่มเป็นการควบคุมตัวแปรวิธีหนึ่งที่ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะต่าง ๆ สอดคล้องกับคุณลักษณะของประชากรมากที่สุด

ในการศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว สามารถทำการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนมีขั้นตอนดังนี้

1. ตั้งสมมุติฐาน ในการศึกษาค้างนี้

$$H_0 = \mu_1 = \mu_2 \dots = \mu_k$$

$$H_1 = \text{อย่างน้อยค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มแตกต่างกัน}$$

เมื่อ $\mu_1 = \mu_2 \dots = \mu_k$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่ 1, 2, ..., k

2. กำหนด $\alpha = 0.05$

3. หาเขตปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 (Critical region)

4. หาค่า F ratio ซึ่งเท่ากับ S_b^2 / S_w^2

การหาค่า F ratio ต้องหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

$$S_T^2 = SS_T / df_T = (\sum \sum X^2 - C) / df_T$$

$$S_b^2 = SS_b / df_b = [((T_j^2) / (n_j)) - C] / df_b$$

$$S_w^2 = SS_w / df_w = (SS_T - SS_b) / df_w$$

เมื่อค่า $C = T^2 / n$ หรือเรียกว่า Correction term หาได้โดยนำคะแนนแต่ละตัวมารวมกันแล้วยกกำลังสองแล้วหารด้วยจำนวนคะแนนทั้งหมด

SS_T มาจากคำว่า Sum square total

SS_b มาจากคำว่า Sum square between group

SS_w มาจากคำว่า Sum square within groups

$\sum \sum X^2$ หมายถึง ผลรวมของกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว

T_j^2 หมายถึง กำลังสองของผลรวมของคะแนนแต่ละกลุ่มในแนว Column

n_j หมายถึง จำนวนสมาชิกในกลุ่ม

df_T หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนน N จำนวนซึ่งมีค่า = n-1

df_b หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของจำนวนกลุ่มซึ่งมีค่า = k-1

df_w หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนนภายในกลุ่มซึ่งมีค่า = n-k

โดยค่า df ที่ใช้ในการอ่านค่าจากตาราง = (k - 1) (n-k)

5. นำค่าต่าง ๆ เหล่านี้ไปใส่ในตาราง Summary table ดังนี้ :

ตารางที่ 3.3 สรุปสูตรในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k - 1$	$S_b^2 = SS_b / (k - 1)$	S_b^2 / S_w^2
ภายในกลุ่ม	SS_w	$n - k$	$S_w^2 = SS_w / (n - k)$	
ทั้งหมด	SS_T	$N - 1$		

หมายเหตุ สัญลักษณ์ MS มาจากคำว่า Mean square คือค่าความแปรปรวนนั่นเอง

6. สรุปผล

- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้ไม่ตกอยู่ใน Critical region คือ มีค่าน้อยกว่าค่า F จากตาราง ก็ยอมรับ H_0
- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้ตกอยู่ใน Critical region คือ มีค่ามากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ก็ยอมรับ H_1

กรณีที่โปรแกรมสำเร็จรูปให้ค่า P-Value ของค่า F ที่คำนวณได้ ซึ่งค่า P-Value เป็นค่าความน่าจะเป็นที่จะได้ค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่าง ถ้า P-Value ที่ได้มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 แต่ถ้ามีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

(3) Least – Significant Different (LSD) เมื่อผลการทดสอบค่าเฉลี่ยโดย One-way ANOVA เป็น

ปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 2 ประชากรแตกต่างกัน

เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรแต่ละคู่ โดยวิธี LSD มีขั้นตอนดังนี้

1. คำนวณค่า LSD โดยที่

$$LSD = (t_{\alpha/2}; df = n-k)(MSE)^{1/2}((1/n_i)+(1/n_j))^{1/2} \quad (3.7)$$

2. คำนวณความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย $X_i - X_j$
3. นำค่าเฉลี่ย $|X_i - X_j|$ เปรียบเทียบกับค่า LSD
 - 3.1 ถ้า $|X_i - X_j|$ มากกว่า LSD แสดงว่า μ_i ไม่เท่ากับ μ_j
 - 3.2 ถ้า $|X_i - X_j|$ น้อยกว่าหรือเท่ากับ LSD แสดงว่า μ_i ไม่แตกต่างจาก μ_j

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้พิจารณาเลือกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10 ในการคำนวณค่าของ t-test, One-way ANOVA และ LSD โดยผลของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยพิจารณาจาก P-Value (ค่า P-Value เป็นค่าความน่าจะเป็นที่จะได้ค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่าง) และ α (ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดนัยสำคัญที่ 0.05) โดยพิจารณาผลการศึกษาเปรียบเทียบของการศึกษา ดังนี้

P-Value น้อยกว่า α แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

P-Value มากกว่า α แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน



บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น : กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอส อีเล็คทรอนิคส์ (กรุงเทพฯ) จำกัด” ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามออกทำการสอบถามผู้บริหารระดับต้นในตำแหน่งต่าง ๆ ตั้งแต่ M1-M5 และ E1-E5 จำนวนทั้งสิ้น 241 ตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาจะเสนอข้อมูลโดยแยกเป็น 6 ส่วนด้วยกันคือ

1. ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นต่อทุกปัจจัยของ Herzberg
3. ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจด้านปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg
4. ส่วนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจด้านปัจจัยสุขอนามัยในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg
5. ส่วนที่ 5 เป็นการวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg
6. ส่วนที่ 6 เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับต้น

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(1) เพศ

จากการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 241 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และเป็นเพศชายจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มเพศของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	154	63.9
หญิง	87	36.1
รวม	241	100.0

(2) อายุ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยแบ่งกลุ่มอายุออกเป็น 5 กลุ่ม พบว่า ผู้บริหารระดับต้นที่มีจำนวนมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมาคือ กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และระหว่างกลุ่มอายุมากกว่า 30-35 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ตามลำดับ และแต่ละกลุ่มอายุที่เหลือมีไม่เกินร้อยละ 10 โดยมีจำนวนน้อยที่สุดคือ กลุ่มอายุน้อยกว่า 26 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มอายุของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 26 ปี	22*	9.1
26-30 ปี	81	33.6
มากกว่า 30-35 ปี	45	18.7
มากกว่า 35-40 ปี	23*	9.5
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	70	29.1
รวม	241	100.0

หมายเหตุ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่า 30 คน

(3) สถานภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้บริหารระดับต้นมีสถานภาพโสดมากที่สุด คือมีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และกลุ่มสถานภาพสมรสมีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ส่วนสถานภาพหย่าร้างพบว่าไม่มีกลุ่มตัวอย่างอยู่ในสถานภาพนี้ จึงยกเว้นการวิเคราะห์ผลการศึกษานี้ (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มสถานภาพของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	129	53.5
สมรส	112	46.5
หย่าร้าง*	0	0.0
รวม	241	100.0

หมายเหตุ ยกเว้นการวิเคราะห์ผลการศึกษา เนื่องจากไม่มีกลุ่มตัวอย่างในสถานภาพนี้

(4) ระดับการศึกษา

จากการศึกษาได้แบ่งระดับการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาปวส. มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มระดับการศึกษาของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา / ปวส.	52	21.6
ปริญญาตรี	178	73.8
สูงกว่าปริญญาตรี	11*	4.6
รวม	241	100.0

หมายเหตุ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่า 30 คน

(5) อายุการทำงาน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาได้แก่ กลุ่มอายุการทำงาน 6-10 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ส่วนกลุ่มที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10-15 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มอายุการทำงานในบริษัท ของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มอายุงาน (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 ปี	76	31.5
6-10 ปี	61	25.3
มากกว่า 10-15 ปี	22*	9.1
มากกว่า 15-20 ปี	31	12.9
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	51	21.2
รวม	241	100.0

หมายเหตุ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่า 30 คน

(6) ตำแหน่งงาน

จากการศึกษาได้แบ่งระดับตำแหน่งงานออกเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ตำแหน่งงานระดับ E/M5 มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งงานระดับ E/M2 มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ตำแหน่งงานระดับ E/M4 มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ตำแหน่งงานระดับ E/M1 มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับต้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
E/M1	16*	6.6
E/M2	63	26.1
E/M3	44	18.3
E/M4	52	21.6
E/M5	66	27.4
รวม	241	100.0

หมายเหตุ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่า 30 คน

(7) รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

จากการศึกษาได้แบ่งกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนออกเป็น 6 กลุ่ม กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดมีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001–20,000 บาท มีจำนวนถึง 99 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาได้แก่ กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001–25,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 และกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 25,001–30,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ตามลำดับ และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของผู้บริหารระดับต้น
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	10*	4.1
15,001–20,000 บาท	99	41.1
20,001–25,000 บาท	60	24.9
25,001–30,000 บาท	37	15.4
30,001–35,000 บาท	12*	5.0
35,001 บาทขึ้นไป	23*	9.5
รวม	241	100.0

หมายเหตุ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่า 30 คน

4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นต่อทุก ปัจจัยของ Herzberg

ผู้ศึกษาได้แบ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นออกเป็น 10 ปัจจัย โดย
ผลการวิเคราะห์แสดงดังต่อไปนี้

(1) ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

จากตารางที่ 4.8 พบว่าในปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงานมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.59 ส่วนในแต่ละหัวข้อย่อยไม่มีหัวข้อย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก และจำนวน 1 ข้ออยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง หัวข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หัวข้อระบบการพิจารณาเพื่อเลื่อนตำแหน่งของบริษัท มีลักษณะที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 โอกาสในการเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 และการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากภายนอก มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หนทางความก้าวหน้าในงานมีลักษณะที่ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 3.38

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ปัจจัยตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.59	มาก
1. ระบบการพิจารณาเพื่อเลื่อนตำแหน่งมีความเป็นธรรมและเหมาะสม	3.51	มาก
2. ความก้าวหน้าในงานมีความชัดเจน และเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	3.38	ปานกลาง
3. การมีโอกาสเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	4.02	มาก
4. การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากภายนอก	3.43	มาก

(2) ปัจจัยการยกย่อง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าในปัจจัยการยกย่องมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 ส่วนในแต่ละหัวข้อย่อย ไม่มีหัวข้อย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ การที่มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น และให้คำปรึกษาต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 การได้รับการยกย่องชมเชย เชื่อถือ และไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับ และชื่นชมในผลงานจากเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก มีคะแนนเฉลี่ย 3.63 และการได้รับการมอบหมายงานที่ยาก และมีความสำคัญอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.55

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยการยกย่อง

ปัจจัยตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยการยกย่อง	3.71	มาก
5. โอกาสในการเสนอความคิดเห็น และให้คำปรึกษาต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ	3.98	มาก
6. การได้รับการยกย่อง ชมเชย เชื่อถือ และไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	3.71	มาก
7. ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับ และชื่นชมในผลงานจากเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก	3.63	มาก
8. ได้รับมอบหมายงานที่ยาก และมีความสำคัญอยู่เสมอ	3.55	มาก

(3) ปัจจัยลักษณะงาน

จากตารางที่ 4.10 พบว่าในปัจจัยลักษณะงานมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 ส่วนในแต่ละหัวข้อย่อย ไม่มีหัวข้อย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ในหน่วยงานมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน และมีปริมาณงานที่เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.80 และ งานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ย 3.82

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยลักษณะงาน

ปัจจัยตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยลักษณะงาน	3.68	มาก
9. ในหน่วยงานมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน และมีปริมาณงานที่เหมาะสม	3.43	มาก
10. งานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์	3.80	มาก
11. งานที่ทำอยู่มีความน่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	3.82	มาก

(4) ปัจจัยความรับผิดชอบ

จากตารางที่ 4.11 พบว่าในปัจจัยความรับผิดชอบมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 ส่วนในแต่ละหัวข้อย่อย ไม่มีหัวข้อย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ หน่วยงานมีการมอบหมายงาน และอำนาจหน้าที่ตามลำดับของสายการบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อหน่วยงานและบริษัทฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 และ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจร่วมกับหัวหน้างาน หรือผู้ที่มีระดับงานสูงกว่า มีคะแนนเฉลี่ย 3.54

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยความรับผิดชอบ

ปัจจัยตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยความรับผิดชอบ	3.83	มาก
12. ในหน่วยงานมีการมอบหมายงานและอำนาจหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา	3.93	มาก
13. งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อหน่วยงานและบริษัทฯ	4.03	มาก
14. การมีส่วนร่วมในการวางแผน และตัดสินใจร่วมกับหัวหน้างาน โดยตรงหรือในระดับที่สูงกว่า	3.54	มาก

(5) ปัจจัยความสำเร็จ

จากตารางที่ 4.12 พบว่าในปัจจัยความสำเร็จมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ส่วนในแต่ละหัวข้อย่อย ไม่มีหัวข้อย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ล่วงไปได้ด้วยดีเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 ความภูมิใจในผลงานที่ทำสำเร็จโดยนำเอาความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์มาใช้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 และหัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความคิดที่ว่าหน่วยงานขาดองค์ประกอบที่ดีที่จะช่วยสนับสนุนงานให้ประสบความสำเร็จ มีคะแนนเฉลี่ย 3.10

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติ งานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยความสำเร็จ

ปัจจัยตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยความสำเร็จ	3.60	มาก
15. ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ล่วงไปได้ด้วยดีเสมอ	3.74	มาก
16. ความภูมิใจในผลงานที่สำเร็จ โดยได้นำเอาความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์มาใช้	3.97	มาก
17. หน่วยงานของท่านขาดองค์ประกอบที่ดีที่จะช่วยสนับสนุนงานของท่านให้ประสบความสำเร็จ	3.10	ปานกลาง

(6) ปัจจัยนโยบายบริษัทฯ

จากตารางที่ 4.13 พบว่าในปัจจัยความนโยบายบริษัทฯ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 ส่วนในแต่ละหัวข้อย่อย ไม่มีหัวข้อย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ บริษัทฯ มีนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน และเหมาะสมกับสถานการณ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 การจัดทำเอกสาร หรือการประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.57 และหัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความคิดที่ว่าบริษัทฯ มักเน้นกฎระเบียบ ข้อบังคับ และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ทำให้รู้สึกอึดอัดในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 2.89

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยนโยบายบริษัทฯ

ปัจจัยตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยนโยบายบริษัทฯ	3.43	มาก
18. บริษัทฯ มีนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานอย่างชัดเจน และเหมาะสมกับสถานการณ์	3.83	มาก
19. บริษัทฯ มีการจัดทำเอกสาร การประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงนโยบายและเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.57	มาก
20. บริษัทฯ มักเน้นกฎระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนที่ยุ่งยาก ทำให้รู้สึกอึดอัดในการปฏิบัติตัว	2.89	ปานกลาง

(7) ปัจจัยสภาพการทำงาน

จากตารางที่ 4.14 พบว่าในปัจจัยสภาพการทำงานมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ส่วนในแต่ละหัวข้อย่อย ไม่มีหัวข้อย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ในหน่วยงานมีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สนับสนุนการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.55 สภาพแวดล้อมในการทำงานทำให้รู้สึกอึดอัด มีความไม่เหมาะสมในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 และกฎข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีความเหมาะสม ยืดหยุ่น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.56

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยสภาพการทำงาน

ปัจจัยตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยสภาพการทำงาน	3.51	มาก
21. ในหน่วยงานมีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	3.55	มาก
22. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ทำให้รู้สึกอึดอัด	3.43	มาก
23. กฎข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นสิ่งที่เหมาะสม และยืดหยุ่นได้ ช่วยทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.56	มาก

(8) ปัจจัยการบังคับบัญชา

จากตารางที่ 4.15 พบว่าในปัจจัยการบังคับบัญชามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 ส่วนในแต่ละหัวข้อย่อย ไม่มีหัวข้อย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความเข้าใจในงานของท่านเป็นอย่างดี รวมทั้งให้การช่วยเหลือและแนะนำได้เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 4.05 ผู้บังคับบัญชามักคอยอบรม สอนวิธีการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกลึกซึ้งอยากสนับสนุนและช่วยเหลืออย่างจริงจัง มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 ผู้บังคับบัญชามักกำหนดหลักการและแนวทางหลัก ๆ ในการปฏิบัติงานและปล่อยให้ท่านแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 และผู้บังคับบัญชาปกครองลูกน้องด้วยความมีเหตุผล ยุติธรรม มีลักษณะการบริหารงานแบบประชาธิปไตย มีคะแนนเฉลี่ย 3.91

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยการบังคับบัญชา

ปัจจัยตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยการบังคับบัญชา	3.98	มาก
24. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความเข้าใจในงานของท่านเป็นอย่างดี และให้ความช่วยเหลือ และแนะนำได้เสมอ	4.05	มาก
25. ผู้บังคับบัญชามักคอยอบรม สอนวิธีการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกลึกซึ้งอยากสนับสนุน และช่วยเหลืออย่างจริงจัง	3.92	มาก
26. ผู้บังคับบัญชากำหนดหลักการและแนวทางหลัก ๆ ในการปฏิบัติงาน และปล่อยให้ท่านแสดงความสามารถด้วยตนเอง	4.02	มาก
27. ผู้บังคับบัญชาปกครองลูกน้องด้วยความมีเหตุผล ยุติธรรม มีลักษณะการบริหารงานแบบประชาธิปไตย	3.91	มาก

(9) ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน

จากตารางที่ 4.16 พบว่าในปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงานมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.49 ส่วนในแต่ละหัวข้อย่อย ไม่มีหัวข้อย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความพอใจในเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.39 ส่วนหัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ความพึงพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทมอบให้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.59 ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีคะแนนเฉลี่ย 3.46 และความพึงพอใจในความมั่นคงของบริษัทฯ ในปัจจุบัน และเชื่อว่าบริษัทฯ จะมั่นคงและเติบโตในอนาคต มีคะแนนเฉลี่ย 3.51

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน

ปัจจัยตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน	3.49	มาก
28. ความพึงพอใจในเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่	3.39	ปานกลาง
29. ความพึงพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ของบริษัทฯ	3.59	มาก
30. ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งงานในปัจจุบัน	3.46	มาก
31. ความพึงพอใจกับความมั่นคงของบริษัทฯ ในปัจจุบันและเชื่อว่าบริษัทฯ จะมั่นคงและเติบโตในอนาคต	3.51	มาก

(10) ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากตารางที่ 4.17 พบว่าในปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 ส่วนในแต่ละหัวข้อย่อย ไม่มีหัวข้อย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก มีคะแนนเฉลี่ย 4.12 การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก รวมทั้งมีการประสานงานที่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 และความพึงพอใจที่จะทำงานตามลำพังมากกว่าทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ในปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ปัจจัยตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.92	มาก
32. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก	4.12	มาก
33. เพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนกให้ความร่วมมือในการทำงาน และประสานงานกันเป็นอย่างดี	3.94	มาก
34. ความพึงพอใจที่จะทำงานตามลำพังมากกว่าที่จะทำร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.71	มาก

4.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg

จากตารางที่ 4.18 พบว่าปัจจัยการจูงใจมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 ส่วนในแต่ละปัจจัยย่อย ไม่มีปัจจัยย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.59 ปัจจัยการยกย่อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยลักษณะงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยความรับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 และปัจจัยความสำเร็จ มีคะแนนเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น

ปัจจัยการจูงใจตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยการจูงใจ	3.68	มาก
1. ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.59	มาก
2. ปัจจัยการยกย่อง	3.71	มาก
3. ปัจจัยลักษณะงาน	3.68	มาก
4. ปัจจัยความรับผิดชอบ	3.83	มาก
5. ปัจจัยความสำเร็จ	3.60	มาก

4.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านปัจจัยสุขอนามัยในการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg

จากตารางที่ 4.19 พบว่าปัจจัยสุขอนามัยมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 ส่วนในแต่ละปัจจัยย่อย ไม่มีปัจจัยย่อยใดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ปัจจัยนโยบายบริษัทฯ มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 ปัจจัยสภาพการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ปัจจัยการบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.49 และปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีคะแนนเฉลี่ย 3.92

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านปัจจัย
สุขอนามัยในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น

ปัจจัยด้านสุขอนามัยตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยด้านสุขอนามัย	3.67	มาก
6. ปัจจัยนโยบายบริษัทฯ	3.43	มาก
7. ปัจจัยสภาพการทำงาน	3.51	มาก
8. ปัจจัยการบังคับบัญชา	3.98	มาก
9. ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน	3.49	มาก
10. ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.92	มาก

4.5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ตามทฤษฎีของ Herzberg

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น มีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 เมื่อแยกพิจารณาในด้านปัจจัยการจูงใจพบว่าอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 และปัจจัยสุขอนามัยพบว่า อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากเช่นกัน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 และเมื่อพิจารณาแยกตาม

แต่ละปัจจัย พบว่าทุกปัจจัยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ไม่มีปัจจัยใดอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด ปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่งได้แก่ ปัจจัยการบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยความรับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 ปัจจัยการยกย่อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยลักษณะงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยความสำเร็จ มีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.59 ปัจจัยสภาพการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.49 และปัจจัยนโยบายบริษัท มีคะแนนเฉลี่ย 3.43

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น

ปัจจัยการจูงใจตามทฤษฎี Herzberg	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจโดยรวม	3.68	มาก
ปัจจัยการจูงใจ	3.68	มาก
1. ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.59	มาก
2. ปัจจัยการยกย่อง	3.71	มาก
3. ปัจจัยลักษณะงาน	3.68	มาก
4. ปัจจัยความรับผิดชอบ	3.83	มาก
5. ปัจจัยความสำเร็จ	3.60	มาก
ปัจจัยด้านสุขอนามัย	3.67	มาก
6. ปัจจัยนโยบายบริษัท	3.43	มาก
7. ปัจจัยสภาพการทำงาน	3.51	มาก
8. ปัจจัยการบังคับบัญชา	3.98	มาก
9. ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน	3.49	มาก
10. ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.92	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการ ปฏิบัติงาน ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับต้น

การทดสอบสมมติฐาน ทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา
อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูง
ใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น

4.6.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการ จูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ระหว่าง เพศของผู้บริหารระดับต้น

H_0 = เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย
และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย
และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ t - test (ตารางที่ 4.21) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
พบว่าค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน
ซึ่งพบว่ามีอยู่เพียงปัจจัยเดียวเท่านั้น ได้แก่ ปัจจัยสภาพการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ
เพศชายและเพศหญิงเป็น 3.59 และ 3.37 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยแยกออกเป็นปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอ
ใจโดยรวม พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในปัจจัยการจูงใจ โดยมีค่าเฉลี่ย
ของเพศชายเป็น 3.70 และเพศหญิงเป็น 3.65 และมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในปัจจัยสุขอนามัย
ด้วยค่าเฉลี่ยของเพศชายเป็น 3.70 และเพศหญิงเป็น 3.60 ส่วนความพึงพอใจโดยรวมนั้น ทั้งเพศชาย
และเพศหญิงต่างมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของเพศชายเป็น 3.70 และเพศ
หญิงเป็น 3.63

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างเพศของผู้บริหาร
ระดับต้นโดยใช้ t-test

ปัจจัยความพึงพอใจ	เพศ						P - Value
	ชาย			หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ผลต่าง		
1. ความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.6088	มาก	3.5431	มาก	0.0657	0.394	
2. ภายภย่อง	3.7581	มาก	3.6379	มาก	0.1202	0.050	
3. ลักษณะงาน	3.6929	มาก	3.6633	มาก	0.0296	0.719	
4. ความรับผิดชอบ	3.8727	มาก	3.7661	มาก	0.1066	0.087	
5. ความสำราใจ	3.5765	มาก	3.6555	มาก	-0.0790	0.180	
6. นโยบายบริษัทฯ	3.4478	มาก	3.3978	ปานกลาง	0.0500	0.543	
7. สภาพการทำงาน	3.5914	มาก	3.3718	ปานกลาง	0.2196	0.010	
8. การบังคับบัญชา	4.0032	มาก	3.9253	มาก	0.0779	0.350	
9. ค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน	3.5260	มาก	3.4138	มาก	0.1122	0.176	
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.9286	มาก	3.9124	มาก	0.0162	0.784	
11. ปัจจัยการจูงใจ	3.7022	มาก	3.6538	มาก	0.0484	0.336	
12. ปัจจัยสุขอนามัย	3.6994	มาก	3.6039	มาก	0.0955	0.086	
13. ความพึงพอใจโดยรวม	3.7010	มาก	3.6284	มาก	0.0726	0.130	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญ(Significance) ที่ $\alpha = 0.05$

4.6.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการ ภูมิใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ระหว่าง อายุของผู้บริหารระดับต้น

H_0 = กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการภูมิใจ ปัจจัยสุขอนามัย
 และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = กลุ่มอายุที่มีอย่างน้อย 2 กลุ่มมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการภูมิใจ ปัจจัยสุข
 อนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way Anova) (ตารางที่
 4.22) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบ
 เทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอายุ (ตารางที่ 4.23) พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามปัจจัยต่าง ๆ
 ที่มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ในแต่ละกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจ
 แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุต่าง ๆ จะแตกต่างกัน ใน
 ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดย
 รวม ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในแต่ละปัจจัยที่พบว่า
 ความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอายุ ดังแสดงในตารางที่ 4.23 พบว่า

ปัจจัยลักษณะงาน กลุ่มอายุน้อยกว่า 26 ปี และกลุ่มอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่าง
 กับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มอายุน้อยกว่า 26 ปี กลุ่มอายุ
 26-30 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 30-35 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 35-40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปเป็น
 3.52 3.54 3.76 3.74 และ 3.83 ตามลำดับ โดยกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจใน
 ปัจจัยลักษณะงานสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน กลุ่มอายุน้อยกว่า 26 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุมากกว่า 30-35 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ กลุ่มอายุมากกว่า 35-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มอายุน้อยกว่า 26 ปี กลุ่มอายุ 26-30 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 30-35 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 35-40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปเป็น 3.35 3.29 3.60 3.37 และ 3.71 ตามลำดับ โดยกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงานสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยสุขอนามัย กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 26-30 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 30-35 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 35-40 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มอายุน้อยกว่า 26 ปี กลุ่มอายุ 26-30 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 30-35 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 35-40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปเป็น 3.64 3.59 3.64 3.59 และ 3.80 ตามลำดับ โดยกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยสุขอนามัยสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มอายุ 26-30 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 35-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มอายุน้อยกว่า 26 ปี กลุ่มอายุ 26-30 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 30-35 ปี กลุ่มอายุมากกว่า 35-40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปเป็น 3.63 3.61 3.67 3.61 และ 3.79 ตามลำดับ โดยกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับงานของผู้บริหารระดับต้นระหว่างกลุ่มอายุ

โดยใช้ One-way ANOVA

ปัจจัยความพึงพอใจ	กลุ่มอายุ												P-Value
	น้อยกว่า 26 ปี		มากกว่า 26-30 ปี		มากกว่า 30-35 ปี		มากกว่า 35-40 ปี		มากกว่า 40 ปีขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ			
1. ความก้าวหน้าส่วนตัว และความก้าวหน้าในอาชีพ การงาน	3.6932	มาก	3.5525	มาก	3.5500	มาก	3.5761	มาก	3.6143	มาก	3.6143	มาก	0.847
2. การยกย่อง	3.6023	มาก	3.6759	มาก	3.7389	มาก	3.5652	มาก	3.8286	มาก	3.8286	มาก	0.065
3. ลักษณะงาน	3.5155	มาก	3.5399	มาก	3.7564	มาก	3.7391	มาก	3.8329	มาก	3.8329	มาก	0.023
4. ความรับผิดชอบ	3.7114	มาก	3.7905	มาก	3.7858	มาก	3.8548	มาก	3.9477	มาก	3.9477	มาก	0.137
5. ความสำเร็จ	3.5600	มาก	3.5607	มาก	3.6604	มาก	3.4213	มาก	3.6951	มาก	3.6951	มาก	0.066
6. นโยบายบริษัท	3.5445	มาก	3.3657	ปานกลาง	3.4004	ปานกลาง	3.4048	ปานกลาง	3.4949	มาก	3.4949	มาก	0.629
7. สภาพการทำงาน	3.5305	มาก	3.4531	มาก	3.4000	ปานกลาง	3.5365	มาก	3.6387	มาก	3.6387	มาก	0.298
8. การบังคับบัญชา	3.9886	มาก	3.9475	มาก	3.9000	มาก	3.7500	มาก	4.1250	มาก	4.1250	มาก	0.092
9. ค่าตอบแทนและความมั่นคง	3.3523	ปานกลาง	3.2932	ปานกลาง	3.6000	มาก	3.3696	ปานกลาง	3.7143	มาก	3.7143	มาก	0.000
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.7873	มาก	3.8973	มาก	3.9038	มาก	3.8983	มาก	4.0151	มาก	4.0151	มาก	0.234
11. ปัจจัยการรู้ใจ	3.6177	มาก	3.6238	มาก	3.6984	มาก	3.6322	มาก	3.7847	มาก	3.7847	มาก	0.078
12. ปัจจัยสุขอนามัย	3.6409	มาก	3.5910	มาก	3.6407	มาก	3.5917	มาก	3.7976	มาก	3.7976	มาก	0.029
13. ความพึงพอใจโดยรวม	3.6291	มาก	3.6078	มาก	3.6700	มาก	3.6122	มาก	3.7903	มาก	3.7903	มาก	0.023

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญ(Significance)ที่ $\alpha = 0.05$ ** มีนัยสำคัญ(Significance)ที่ $\alpha = 0.01$

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นระหว่างกลุ่มอายุ โดยใช้ LSD

ปัจจัยความพึงพอใจ	กลุ่มอายุ		ค่าเฉลี่ย			P-Value
	(I)	(J)	(I)	(J)	ผลต่าง (I-J)	
3. ลักษณะงาน	น้อยกว่า 26 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.5155	3.8329	-0.3174	0.032
	26-30 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.5399	3.8329	-0.2930	0.003
	น้อยกว่า 26 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.3523	3.7143	-0.3620	0.013
	26-30 ปี	มากกว่า 30-35 ปี	3.2932	3.6000	-0.3068	0.006
	26-30 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.2932	3.7143	-0.4211	0.000
	มากกว่า 35-40 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.3696	3.7143	-0.3447	0.017
12. ปัจจัยสุขอนามัย	26-30 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.5910	3.7976	-0.2066	0.002
	มากกว่า 30-35 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.6407	3.7976	-0.1569	0.045
	มากกว่า 35-40 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.5917	3.7976	-0.2059	0.037
13. ความพึงพอใจโดยรวม	26-30 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.6078	3.7903	-0.1825	0.002
	มากกว่า 35-40 ปี	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.6122	3.7903	-0.1781	0.036

4.6.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการ ภูมิใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ระหว่าง สถานภาพของผู้บริหารระดับต้น

H_0 = กลุ่มสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการภูมิใจ ปัจจัยสุข
 อนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = กลุ่มสถานภาพที่มีอย่างน้อย 2 กลุ่มมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการภูมิใจ ปัจจัย
 สุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ t - test (ตารางที่ 4.24) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มสถานภาพโสด และกลุ่มสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยการบังคับบัญชา ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ปัจจัยการภูมิใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน กลุ่มสถานภาพโสดมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรส โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส เป็น 3.49 และ 3.70 ตามลำดับ

ปัจจัยการยกย่อง กลุ่มสถานภาพโสดมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรส โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส เป็น 3.64 และ 3.80 ตามลำดับ

ปัจจัยความรับผิดชอบ กลุ่มสถานภาพโสดมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรส โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส เป็น 3.76 และ 3.92 ตามลำดับ

ปัจจัยการบังคับบัญชา กลุ่มสถานภาพโสดมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรส โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส เป็น 3.88 และ 4.09 ตามลำดับ

ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน กลุ่มสถานภาพโสดมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรส โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส เป็น 3.37 และ 3.62 ตามลำดับ

ปัจจัยการจูงใจ กลุ่มสถานภาพโสดมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรส โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส เป็น 3.62 และ 3.76 ตามลำดับ

ปัจจัยสุขอนามัย กลุ่มสถานภาพโสดมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรส โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มสถานภาพโสด และสถานภาพสมรสเป็น 3.60 และ 3.74 ตามลำดับ

ความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มสถานภาพโสดมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มสถานภาพสมรส โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มสถานภาพโสด และสถานภาพสมรสเป็น 3.61 และ 3.75 ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างสถานภาพสมรส

... ของผู้บริหารระดับต้น โดยใช้ t-test

ปัจจัยความพึงพอใจ	สถานภาพ				ผลต่าง	P - Value
	โตด	โตด	โตด	โตด		
1. ความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	ค่าเฉลี่ย 3.4864	ระดับความสำคัญ มาก	ค่าเฉลี่ย 3.6987	ระดับความสำคัญ มาก	-0.2123	0.004 *
2. การยกย่อง	3.6395	มาก	3.8013	มาก	-0.1618	0.006 *
3. ลักษณะงาน	3.6105	มาก	3.7647	มาก	-0.1542	0.050
4. ความรับผิดชอบ	3.7595	มาก	3.9202	มาก	-0.1607	0.007 *
5. ความสำเร็จ	3.6132	มาก	3.5956	มาก	0.0176	0.757
6. นโยบายบริษัทฯ	3.4076	ปานกลาง	3.4553	มาก	-0.0477	0.547
7. สภาพการทำงาน	3.4450	มาก	3.5895	มาก	-0.1445	0.079
8. การบังคับบัญชา	3.8760	มาก	4.0893	มาก	-0.2133	0.007 *
9. ค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน	3.3702	ปานกลาง	3.6183	มาก	-0.2481	0.002 *
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.8864	มาก	3.9646	มาก	-0.0782	0.170
11. ปัจจัยการจูงใจ	3.6220	มาก	3.7570	มาก	-0.1350	0.005 *
12. ปัจจัยสุขอนามัย	3.5965	มาก	3.7437	มาก	-0.1472	0.006 *
13. ความพึงพอใจโดยรวม	3.6092	มาก	3.7503	มาก	-0.1411	0.002 *

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญ(Significance) ที่ $\alpha = 0.05$

4.6.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการ รุ่งใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ระหว่าง ระดับการศึกษาของผู้บริหารระดับต้น

H_0 = กลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการรุ่งใจ ปัจจัย
 สุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = กลุ่มระดับการศึกษาที่มีอย่างน้อย 2 กลุ่มมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการรุ่งใจ
 ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way Anova) (ตารางที่
 4.25) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบ
 เทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา (ตารางที่ 4.26) พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตาม
 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ในแต่ละกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตก
 ต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ จะแตก
 ต่างกัน ในปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยนโยบายบริษัท ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่น
 คงในงาน ปัจจัยการรุ่งใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในแต่ละปัจจัยที่พบว่ามี
 ความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 4.26 พบว่า

ปัจจัยการยกย่อง กลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่ม
 ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีเป็น 3.86 3.67 และ 3.75 ตามลำดับ โดยกลุ่มระดับการศึกษา
 นุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในปัจจัยการยกย่องสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตก
 ต่างกัน

ปัจจัยลักษณะงาน กลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีเป็น 3.96 3.61 และ 3.55 ตามลำดับ โดยกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะงานสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยนโยบายบริษัท กลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีเป็น 3.59 3.40 และ 3.15 ตามลำดับ โดยกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในปัจจัยนโยบายบริษัทสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน กลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกกลุ่มระดับการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีเป็น 3.80 3.43 และ 2.91 ตามลำดับ โดยกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงานสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยการจูงใจ กลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีเป็น 3.83 3.64 และ 3.70 ตามลำดับ โดยกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในปัจจัยการจูงใจสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยสุขอนามัย กลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีเป็น 3.79 3.64 และ 3.54 ตามลำดับ โดยกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในปัจจัยการจูงใจสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจโดยรวม กลุ่มระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีเป็น 3.81 3.64 และ 3.62 ตามลำดับ โดยกลุ่มระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในปัจจัยการจูงใจสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของความพร้อมพอใจในการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารระดับต้นระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ One-way ANOVA

ปัจจัยความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา								P-Value
	อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ			
1. ความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.6971	มาก	3.5421	มาก	3.7500	มาก	3.7500	มาก	0.143
2. การยกย่อง	3.8558	มาก	3.6713	มาก	3.7500	มาก	3.7500	มาก	0.036*
3. ลักษณะงาน	3.9613	มาก	3.6091	มาก	3.5455	มาก	3.5455	มาก	0.001*
4. ความรับผิดชอบ	3.9554	มาก	3.7978	มาก	3.8509	มาก	3.8509	มาก	0.098
5. ความสำเร็จ	3.6863	มาก	3.5830	มาก	3.5764	มาก	3.5764	มาก	0.321
6. นโยบายบริษัทฯ	3.5894	มาก	3.4002	ปานกลาง	3.1527	ปานกลาง	3.1527	ปานกลาง	0.044*
7. สภาพการทำงาน	3.6090	มาก	3.4586	มาก	3.4836	มาก	3.4836	มาก	0.466
8. การบังคับบัญชา	3.9712	มาก	3.9649	มาก	4.1591	มาก	4.1591	มาก	0.603
9. ค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน	3.7981	มาก	3.4298	มาก	2.9091	ปานกลาง	2.9091	ปานกลาง	0.000**
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.9810	มาก	3.9011	มาก	3.9982	มาก	3.9982	มาก	0.439
11. ปัจจัยการจูงใจ	3.8313	มาก	3.6412	มาก	3.6955	มาก	3.6955	มาก	0.005*
12. ปัจจัยสุขอนามัย	3.7898	มาก	3.6360	มาก	3.5418	มาก	3.5418	มาก	0.037*
13. ความพึงพอใจโดยรวม	3.8108	มาก	3.6385	มาก	3.6191	มาก	3.6191	มาก	0.008*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญ(Significance) ที่ $\alpha = 0.05$

** มีนัยสำคัญ(Significance) ที่ $\alpha = 0.01$

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา

โดยใช้ LSD

ปัจจัยความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา		ค่าเฉลี่ย			P-Value
	(I)	(J)	(I)	(J)	ผลต่าง (I-J)	
2. การยกย่อง	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.8558	3.6713	0.1845	0.010
3. ลักษณะงาน	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.9613	3.6091	0.3522	0.000
	อนุปริญญา	สูงกว่าปริญญาตรี	3.9613	3.5455	0.4158	0.036
6. นโยบายบริษัทฯ	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.5894	3.4002	0.1892	0.048
	อนุปริญญา	สูงกว่าปริญญาตรี	3.5894	3.1527	0.4367	0.031
9. ค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.7981	3.4298	0.3683	0.000
	อนุปริญญา	สูงกว่าปริญญาตรี	3.7981	2.9091	0.8890	0.000
	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	3.4298	2.9091	0.5207	0.005
11. ปัจจัยการจูงใจ	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.8313	3.6412	0.1901	0.001
12. ปัจจัยสุขอนามัย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.7898	3.6360	0.1538	0.018
13. ความพึงพอใจโดยรวม	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.8108	3.6385	0.1723	0.002

4.6.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการ ภูมิใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ระหว่าง อายุการทำงานของผู้บริหารระดับต้น

- H_0 = กลุ่มอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการภูมิใจ ปัจจัยสุข
 อนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- H_1 = กลุ่มอายุการทำงานที่มีอย่างน้อย 2 กลุ่มมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการภูมิใจ
 ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way Anova) (ตารางที่
 4.27) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบ
 เทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอายุการทำงาน (ตารางที่ 4.28) พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตาม
 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ในแต่ละกลุ่มที่มีอายุการทำงานที่แตก
 ต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในปัจจัยต่อไปนี้

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุการทำงานต่าง ๆ จะแตก
 ต่างกัน ในปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ปัจจัยความสัมพันธ์
 ระหว่างบุคคล และปัจจัยสุขอนามัย ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มอายุการ
 ทำงานไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยที่พบว่า
 ความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอายุการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.28 พบว่า

ปัจจัยสภาพการทำงาน กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 10-15 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับ
 กลุ่มอายุการทำงานทุกกลุ่ม ซึ่งได้แก่ กลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี กลุ่มอายุการทำงาน 6-10 ปี
 กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 15-20 ปี และกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจของกลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี กลุ่มอายุการทำงาน 6-10 ปี กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า
 10-15 ปี กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 15-20 ปี และกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีเป็น 3.48 3.54

3.12 3.56 และ 3.67 ตามลำดับ โดยกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจในปัจจัยสภาพการทำงานสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน กลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี และกลุ่มอายุการทำงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุการทำงานทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 15-20 ปี และกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 10-15 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุการทำงานทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี กลุ่มอายุการทำงาน 6-10 ปี กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 10-15 ปี กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 15-20 ปี และกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี เป็น 3.24 3.48 3.78 3.44 และ 3.76 ตามลำดับ โดยกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจในปัจจัยสภาพการทำงานสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี กลุ่มอายุการทำงาน 6-10 ปี และกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 15-20 ปี ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี กลุ่มอายุการทำงาน 6-10 ปี กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 10-15 ปี กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 15-20 ปี และกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี เป็น 3.92 3.83 3.93 3.86 และ 4.09 ตามลำดับ โดยกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจในปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยสุขอนามัย กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี กลุ่มอายุการทำงาน 6-10 ปี และกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 15-20 ปี ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่า 6 ปี กลุ่มอายุการทำงาน 6-10 ปี กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 10-15 ปี กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 15-20 ปี และกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี เป็น 3.59 3.63 3.69 3.64 และ 3.82 ตามลำดับ โดยกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจในปัจจัยสุขอนามัยสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของความเห็นชอบของผู้บริหารระดับต้น

ระหว่างกลุ่มอายุการทำงาน โดยใช้ One-way ANOVA

ปัจจัยความพึงพอใจ	อายุการทำงาน												P-Value			
	น้อยกว่า 6 ปี		มากกว่า 6-10 ปี		มากกว่า 10-15 ปี		มากกว่า 15-20 ปี		มากกว่า 20 ปีขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ				
	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ						
1. ความก้าวหน้าส่วนตัวและ																
ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.5033	มาก	3.6148	มาก	3.7727	มาก	3.5081	มาก	3.6373	มาก	3.5081	มาก	3.6373	มาก	0.283	
2. การยกย่อง	3.6217	มาก	3.7623	มาก	3.7841	มาก	3.7581	มาก	3.7402	มาก	3.7581	มาก	3.7402	มาก	0.317	
3. ลักษณะงาน	3.5664	มาก	3.6344	มาก	3.6682	มาก	3.8710	มาก	3.8031	มาก	3.8710	มาก	3.8031	มาก	0.087	
4. ความรับผิดชอบ	3.7588	มาก	3.7980	มาก	3.8950	มาก	3.8387	มาก	3.9608	มาก	3.8387	มาก	3.9608	มาก	0.163	
5. ความสำเร็จ	3.6147	มาก	3.5798	มาก	3.5777	มาก	3.5377	มาก	3.6733	มาก	3.5377	มาก	3.6733	มาก	0.686	
6. นโยบายบริษัทฯ	3.4342	มาก	3.3274	ปานกลาง	3.6050	มาก	3.3003	ปานกลาง	3.5486	มาก	3.3003	ปานกลาง	3.5486	มาก	0.143	
7. สภาพการทำงาน	3.4783	มาก	3.5356	มาก	3.1223	ปานกลาง	3.5594	มาก	3.6739	มาก	3.5594	มาก	3.6739	มาก	0.016	
8. การบังคับบัญชา	3.8849	มาก	3.9672	มาก	4.0341	มาก	4.0484	มาก	4.0490	มาก	4.0484	มาก	4.0490	มาก	0.565	
9. ค่าตอบแทนและความมั่นคง																
ในงาน	3.2401	ปานกลาง	3.4754	มาก	3.7841	มาก	3.4355	มาก	3.7647	มาก	3.4355	มาก	3.7647	มาก	0.000	
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.9164	มาก	3.8252	มาก	3.9250	มาก	3.8610	มาก	4.0855	มาก	3.8610	มาก	4.0855	มาก	0.031	
11. ปัจจัยการจูงใจ	3.6128	มาก	3.6787	มาก	3.7386	มาก	3.7052	มาก	3.7635	มาก	3.7052	มาก	3.7635	มาก	0.229	
12. ปัจจัยสุขอนามัย	3.5904	มาก	3.6261	มาก	3.6941	มาก	3.6403	มาก	3.8247	มาก	3.6403	มาก	3.8247	มาก	0.027	
13. ความพึงพอใจโดยรวม	3.6021	มาก	3.6526	มาก	3.7168	มาก	3.6716	มาก	3.7933	มาก	3.6716	มาก	3.7933	มาก	0.052	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญ(Significance) ที่ $\alpha = 0.05$

** มีนัยสำคัญ(Significance) ที่ $\alpha = 0.01$

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นระหว่างกลุ่มอายุการทำงาน โดยใช้ LSD

ปัจจัยความพึงพอใจ	อายุการทำงาน		ค่าเฉลี่ย		P-Value
	(I)	(J)	(I)	(J)	
7. สภาพการทำงาน	น้อยกว่า 6 ปี	มากกว่า 10-15 ปี	3.4783	3.1223	0.020
	6-10 ปี	มากกว่า 10-15 ปี	3.5356	3.1223	0.008
	มากกว่า 15-20 ปี	มากกว่า 10-15 ปี	3.5594	3.1223	0.013
	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	มากกว่า 10-15 ปี	3.6739	3.1223	0.001
	น้อยกว่า 6 ปี	6-10 ปี	3.2401	3.4754	0.020
	น้อยกว่า 6 ปี	มากกว่า 10-15 ปี	3.2401	3.7841	0.000
9. ค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน	น้อยกว่า 6 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.2401	3.7647	0.000
	6-10 ปี	มากกว่า 10-15 ปี	3.4754	3.7841	0.035
	6-10 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.4754	3.7647	0.010
	มากกว่า 10-15 ปี	มากกว่า 15-20 ปี	3.7841	3.4355	0.034
	มากกว่า 15-20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.4355	3.7647	0.014
	น้อยกว่า 6 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.9164	4.0855	0.033
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	6-10 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.8252	4.0855	0.002
	มากกว่า 15-20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.8610	4.0855	0.024
	น้อยกว่า 6 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.5904	3.8247	0.002
12. ปัจจัยสุขอนามัย	6-10 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.6261	3.8247	0.011
	มากกว่า 15-20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.6403	3.8247	0.048

4.6.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการ รุ่งใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ระหว่าง ตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับต้น

H_0 = กลุ่มตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการรุ่งใจ ปัจจัยสุข
 อนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = กลุ่มตำแหน่งงานที่มีอย่างน้อย 2 กลุ่มมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการรุ่งใจ
 ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way Anova) (ตารางที่
 4.29) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบ
 เทียบค่าเฉลี่ยระหว่างตำแหน่งงาน (ตารางที่ 4.30) พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามปัจจัย
 ต่าง ๆ ที่มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ในแต่ละกลุ่มที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกันจะ
 มีความพึงพอใจที่ต่างกันในปัจจุบันต่อไปนี้

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจะระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานต่าง ๆ จะแตกต่าง
 กัน ในปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปัจจัยการรุ่ง
 ใจ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึง พอใจในแต่ละปัจจัยที่พบว่า มี
 ความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตำแหน่งงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.30 พบว่า

ปัจจัยการยกย่อง กลุ่มตำแหน่งงาน E/M1 มีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกกลุ่มตำแหน่งงาน
 ซึ่งได้แก่ E/M2 E/M3 E/M4 และ E/M5 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตำแหน่งงาน E/M2 มีความพึงพอใจ
 แตกต่างกับกลุ่มตำแหน่งงาน E/M5 ด้วยนอกเหนือจากกลุ่มตำแหน่งงาน E/M1 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจของกลุ่มตำแหน่งงาน E/M1 E/M2 E/M3 E/M4 และ E/M5 เป็น 3.06 3.61 3.64 3.47 และ 3.47
 ตามลำดับ โดยกลุ่มตำแหน่งงาน E/M3 มีความพึงพอใจในปัจจัยการยกย่องสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มี
 ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพการทำงาน กลุ่มตำแหน่งงาน E/M1 มีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกกลุ่มตำแหน่งงาน ซึ่งได้แก่ E/M2 E/M3 E/M4 และ E/M5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตำแหน่งงาน E/M1 E/M2 E/M3 E/M4 และ E/M5 เป็น 3.06 3.61 3.64 3.47 และ 3.47 ตามลำดับ โดยกลุ่มตำแหน่งงาน E/M3 มีความพึงพอใจในปัจจัยสภาพการทำงานสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มตำแหน่งงาน E/M1 มีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกกลุ่มตำแหน่งงาน ซึ่งได้แก่ E/M2 E/M3 E/M4 และ E/M5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตำแหน่งงาน E/M1 E/M2 E/M3 E/M4 และ E/M5 เป็น 3.58 3.95 4.00 3.89 และ 3.96 ตามลำดับ โดยกลุ่มตำแหน่งงาน E/M3 มีความพึงพอใจในปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยการจูงใจ กลุ่มตำแหน่งงาน E/M1 มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มตำแหน่งงาน E/M3 และ E/M5 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตำแหน่งงาน E/M1 E/M2 E/M3 E/M4 และ E/M5 เป็น 3.47 3.63 3.75 3.67 และ 3.75 ตามลำดับ โดยกลุ่มตำแหน่งงาน E/M3 และ E/M5 มีความพึงพอใจในปัจจัยการจูงใจสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นระหว่างกลุ่มตำแหน่งงาน โดยใช้ One-way ANOVA

ปัจจัยความพึงพอใจ	ตำแหน่งงาน														P-Value
	E/M1		E/M2		E/M3		E/M4		E/M5		ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ					
1. ความก้าวหน้าส่วนตัวและ	3.4375	มาก	3.5754	มาก	3.6818	มาก	3.5144	มาก	3.6212	มาก	3.6212	มาก	3.8371	มาก	0.499
2. การยกย่อง	3.3906	ปานกลาง	3.6667	มาก	3.6932	มาก	3.7356	มาก	3.8371	มาก	3.8371	มาก	3.8371	มาก	0.008
3. ทัศนคติ	3.4594	มาก	3.5557	มาก	3.8343	มาก	3.6738	มาก	3.7621	มาก	3.7621	มาก	3.7621	มาก	0.067
4. ความรับผิดชอบ	3.5200	มาก	3.8043	มาก	3.9014	มาก	3.8475	มาก	3.8836	มาก	3.8836	มาก	3.8836	มาก	0.053
5. ความสำเร็จ	3.5413	มาก	3.5611	มาก	3.6300	มาก	3.5908	มาก	3.6570	มาก	3.6570	มาก	3.6570	มาก	0.722
6. นโยบายบริษัท	3.4369	มาก	3.4168	มาก	3.4925	มาก	3.4475	มาก	3.3845	ปานกลาง	3.3845	ปานกลาง	3.3845	ปานกลาง	0.926
7. สภาพการทำงาน	3.0619	ปานกลาง	3.6140	มาก	3.6441	มาก	3.4685	มาก	3.4705	มาก	3.4705	มาก	3.4705	มาก	0.016
8. การบังคับบัญชา	3.9688	มาก	3.9008	มาก	4.1250	มาก	3.9904	มาก	3.9356	มาก	3.9356	มาก	3.9356	มาก	0.440
9. ค่าตอบแทนและความมั่นคง	3.2969	ปานกลาง	3.4881	มาก	3.6705	มาก	3.4038	ปานกลาง	3.4697	มาก	3.4697	มาก	3.4697	มาก	0.170
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.5825	มาก	3.9471	มาก	3.9998	มาก	3.8856	มาก	3.9600	มาก	3.9600	มาก	3.9600	มาก	0.017
11. ปัจจัยการสูงใจ	3.4688	มาก	3.6329	มาก	3.7491	มาก	3.6723	มาก	3.7535	มาก	3.7535	มาก	3.7535	มาก	0.037
12. ปัจจัยสุขอนามัย	3.4706	มาก	3.6737	มาก	3.7859	มาก	3.6392	มาก	3.6432	มาก	3.6432	มาก	3.6432	มาก	0.103
13. ความพึงพอใจโดยรวม	3.4700	มาก	3.6533	มาก	3.7675	มาก	3.6558	มาก	3.6980	มาก	3.6980	มาก	3.6980	มาก	0.063

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญ(Significance) ที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นระหว่าง

กลุ่มตำแหน่งงาน โดยใช้ LSD

ปัจจัยความพึงพอใจ	ตำแหน่งงาน			ค่าเฉลี่ย		P-Value	
	(I)	(J)	(I, J)	(I)	(J)		ผลต่าง (I-J)
2. ภารกิจ	E/M1	E/M2		3.3906	3.6667	-0.2761	0.029
	E/M1	E/M3		3.3906	3.6932	-0.3026	0.022
	E/M1	E/M4		3.3906	3.7356	-0.3450	0.008
	E/M1	E/M5		3.3906	3.8371	-0.4465	0.000
7. สภาพการทำงาน	E/M1	E/M2		3.0619	3.6140	-0.5521	0.002
	E/M1	E/M3		3.0619	3.6441	-0.5822	0.002
	E/M1	E/M4		3.0619	3.4685	-0.4066	0.024
	E/M1	E/M5		3.0619	3.4705	-0.4086	0.020
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	E/M1	E/M2		3.5825	3.9471	-0.3646	0.003
	E/M1	E/M3		3.5825	3.9998	-0.4173	0.001
	E/M1	E/M4		3.5825	3.8856	-0.3031	0.015
	E/M1	E/M5		3.5825	3.9600	-0.3775	0.002
11. ปัจจัยการสูงใจ	E/M1	E/M3		3.4688	3.7491	-0.2803	0.010
	E/M1	E/M5		3.4688	3.7535	-0.2847	0.006

4.6.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการ รุงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ระหว่าง รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของผู้บริหารระดับต้น

H_0 = กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการ
 รุงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่มีอย่างน้อย 2 กลุ่มมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ปัจจัยการ
 รุงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way Anova) (ตารางที่
 4.31) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบ
 เทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้ส่วนตัวต่อเดือน (ตารางที่ 4.32) พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 ตามปัจจัยต่าง ๆ ที่มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ในแต่ละกลุ่มที่มีรายได้ส่วนตัวต่อ
 เดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยต่อไปนี้

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่าง ๆ จะ
 แตกต่างกัน ในปัจจัยการบังคับบัญชา และปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ
 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึง พอใจในแต่ละปัจจัยที่พบว่า มี
 ความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ดังแสดงในตารางที่ 4.32 พบว่า

ปัจจัยการบังคับบัญชา กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจแตก
 ต่างกับกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001-20,000 บาท กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 25,001-30,000
 บาท กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001-35,000 บาท และกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 35,001 บาท
 ขึ้นไป ตามลำดับ ส่วนกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับ
 กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001-35,000 บาทด้วยนอกเหนือจากกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน
 15,000 บาท กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน
 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001-35,000 บาท

นอกจากนี้ กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001-35,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกกลุ่ม ส่วนกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 15,001 บาท และกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001-35,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 15,001 บาท กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001-20,000 บาท กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001-25,000 บาท กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 25,001-30,000 บาท กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001-35,000 บาท และกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาทขึ้นไปเป็น 3.48 4.04 3.88 3.92 4.48 และ 4.00 โดยกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001-35,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยการบังคับบัญชาสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001-35,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 15,001 บาท กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001-20,000 บาท กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,001-25,000 บาท กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 25,001-30,000 บาท กลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001-35,000 บาท และกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาทขึ้นไปเป็น 3.38 3.62 3.38 3.49 3.10 และ 3.42 โดยกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงานสูงสุด ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคู่มือบริหารระดับต้นระหว่างกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

โดยใช้ One-way ANOVA

ปัจจัยความพึงพอใจ	รายได้ส่วนตัวต่อเดือน														P-Value	
	ไม่เกิน 15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		25,001-30,000 บาท		30,001-35,000 บาท		มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญ				
1. ความก้าวหน้าส่วนตัว และความก้าวหน้าใน อาชีพการงาน	3.3000	ปานกลาง	3.5707	มาก	3.5750	มาก	3.5405	มาก	3.8125	มาก	3.7500	มาก	3.7500	มาก	0.255	
2. การยกย่อง	3.5250	มาก	3.7424	มาก	3.6375	มาก	3.6892	มาก	3.9792	มาก	3.7826	มาก	3.7826	มาก	0.134	
3. ลักษณะงาน	3.5000	มาก	3.7344	มาก	3.6560	มาก	3.6759	มาก	3.9733	มาก	3.4630	มาก	3.4630	มาก	0.190	
4. ความรับผิดชอบ	3.6670	มาก	3.8016	มาก	3.8050	มาก	3.8378	มาก	4.1958	มาก	3.9287	มาก	3.9287	มาก	0.067	
5. ความสำเร็จ	3.7670	มาก	3.6169	มาก	3.6062	มาก	3.6489	มาก	3.6683	มาก	3.3770	ปานกลาง	3.3770	ปานกลาง	0.141	
6. นโยบายบริษัทฯ	3.2300	ปานกลาง	3.3561	ปานกลาง	3.5283	มาก	3.3251	ปานกลาง	3.5267	มาก	3.6943	มาก	3.6943	มาก	0.080	
7. สภาพการทำงาน	3.3010	ปานกลาง	3.5391	มาก	3.4618	มาก	3.5400	มาก	3.2783	ปานกลาง	3.6961	มาก	3.6961	มาก	0.387	
8. การบังคับบัญชา	3.4750	มาก	4.0379	มาก	3.8792	มาก	3.9189	มาก	4.4792	มากที่สุด	4.0000	มาก	4.0000	มาก	0.003	
9. ค่าตอบแทนและความ มั่นคงในงาน	3.3750	ปานกลาง	3.6187	มาก	3.3792	ปานกลาง	3.4932	มาก	3.1042	ปานกลาง	3.4239	มาก	3.4239	มาก	0.040	
10. ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล	3.6670	มาก	3.9265	มาก	3.9387	มาก	3.8735	มาก	4.1958	มาก	3.9135	มาก	3.9135	มาก	0.128	
11. ปัจจัยการจูงใจ	3.5500	มาก	3.6937	มาก	3.6565	มาก	3.6795	มาก	3.9242	มาก	3.6617	มาก	3.6617	มาก	0.245	
12. ปัจจัยสุขอนามัย	3.4120	มาก	3.6955	มาก	3.6370	มาก	3.6300	มาก	3.715	มาก	3.7461	มาก	3.7461	มาก	0.321	
13. ความพึงพอใจโดยรวม	3.4800	มาก	3.6945	มาก	3.6470	มาก	3.6546	มาก	3.8208	มาก	3.7030	มาก	3.7030	มาก	0.316	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญ(Significance) ที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นระหว่างกลุ่มรายได้ส่วนตัวต่อเดือน โดยใช้ LSD

ปัจจัยความพึงพอใจ	รายได้ส่วนตัวต่อเดือน		ค่าเฉลี่ย			P-Value
	(I)	(J)	(I)	(J)	ผลต่าง (I-J)	
8. การบังคับบัญชา	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	3.4750	4.0379	-0.5629	0.005
	ไม่เกิน 15,000 บาท	25,001-30,000 บาท	3.4750	3.9189	-0.4439	0.040
	ไม่เกิน 15,000 บาท	30,001-35,000 บาท	3.4750	4.4792	-1.0042	0.000
	ไม่เกิน 15,000 บาท	มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป	3.4750	4.0000	-0.5250	0.023
	15,001-20,000 บาท	30,001-35,000 บาท	4.0379	4.4792	-0.4413	0.018
	20,001-25,000 บาท	30,001-35,000 บาท	3.8792	4.4792	-0.6000	0.002
	25,001-30,000 บาท	30,001-35,000 บาท	3.9189	4.4792	-0.5603	0.006
	30,001-35,000 บาท	มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป	4.4792	4.0000	0.4792	0.027
9. ค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	3.6187	3.3792	0.2395	0.017
	15,001-20,000 บาท	30,001-35,000 บาท	3.6187	3.1042	0.5145	0.006

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารระดับต้นในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารระดับต้น

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารระดับต้น พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนอยู่ในกลุ่ม 15,001-20,000 บาท โดยส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่ง E/M2 และมีอายุการทำงานในกลุ่มน้อยกว่า 6 ปี

5.1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นต่อทุกปัจจัยของ Herzberg

ผลของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อทุกปัจจัยของผู้บริหารระดับต้นพบว่า ทุกปัจจัยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ปัจจัยการบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยความรับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 ปัจจัยการยกย่อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยลักษณะงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยความสำเร็จ มีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.59 ปัจจัยสภาพการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.49 และปัจจัยนโยบายบริษัท มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

5.1.3 ความพึงพอใจด้านปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ตามทฤษฎีของ Herzberg

ผลของการศึกษาความพึงพอใจด้านปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่า ปัจจัยการจูงใจมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยย่อยที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ปัจจัยความรับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยการยกย่อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยลักษณะงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยความสำเร็จ มีคะแนนเฉลี่ย 3.60 และปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

5.1.4 ความพึงพอใจด้านปัจจัยสุขอนามัยในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ตามทฤษฎีของ Herzberg

ผลของการศึกษาความพึงพอใจด้านปัจจัยสุขอนามัยในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่า ปัจจัยสุขอนามัยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 ปัจจัยย่อยที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ปัจจัยการบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยสภาพการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.49 และปัจจัยนโยบายบริษัท มีคะแนนเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

5.1.5 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นตามทฤษฎีของ Herzberg

ผลของการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 โดยที่ปัจจัยการจูงใจ มีคะแนนเฉลี่ย 3.68 และปัจจัยสุขอนามัย มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

5.1.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับต้น

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับต้น คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของผู้บริหารระดับต้น พบว่า

เพศ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยสภาพการทำงาน ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อายุ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคง ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สถานภาพ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด และกลุ่มสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยการบังคับบัญชา ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ปัจจัยการภูมิใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด และกลุ่มสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยนโยบายบริษัทฯ ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ปัจจัยการภูมิใจ ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อายุการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ปัจจัยสุขอนามัย และความพึงพอใจโดยรวม ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปัจจัยการจูงใจ ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยการบังคับบัญชา และปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ส่วนความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ พบว่าในแต่ละกลุ่มที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์พบว่า ที่เป็นเช่นนั้นก็เพราะในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ 60-70 ของพนักงานที่ทำงานในระดับผู้บริหารระดับต้นนั้น ส่วนมากจะเป็นเพศชาย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานจากสาขาวิศวกรรมเป็นส่วนใหญ่ และโดยมากแล้วสาขาวิศวกรรมจะมีเพศชายจบการศึกษาออกมามากกว่าเพศหญิง ส่วนเพศหญิงจะทำงานอยู่ในฝ่ายบริหาร ซึ่งมีอยู่ประมาณร้อยละ 20-30 ของพนักงานที่ทำงานในระดับผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับต้นจะต้องได้รับการศึกษาอย่างน้อยขั้นต่ำสุด คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. และเมื่อทำงานไปสักระยะหนึ่งแล้ว ผู้บริหารระดับต้นส่วนใหญ่จะขออนุญาตจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี และจากข้อมูลทำให้ทราบว่า ผู้บริหารระดับต้นส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในตำแหน่ง E/M2 ซึ่งทำงานมาแล้วไม่เกิน 6 ปี โดยมีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

ผลของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น พบว่า ผู้บริหารระดับต้นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยการบังคับบัญชามากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการ จัดโครงสร้างบริษัท ที่ดี มีการประสานงานกันเป็นอย่างดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ปัจจัยรองลงมา ได้แก่ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก หรือภายในและภายนอกบริษัท ปัจจัยความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นถึงความสามารถของตัวผู้บริหารระดับต้นเองว่าสามารถปฏิบัติภารกิจหรืองานที่มีคุณค่าต่อบริษัท ปัจจัยการยกย่อง สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการทำงานที่ยาก และได้รับการชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ปัจจัยลักษณะงาน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นถึงความไม่ชัดเจนในการแบ่งงานกันทำ และอาจจะมีการมอบหมายงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้บริหารระดับต้น ปัจจัยความสำเร็จ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงการที่ไม่เกิดความภาคภูมิใจในผลงานของตนเท่าที่ควร เพราะงานที่ทำอาจจะเป็นงานทั่ว ๆ ไป ไม่ได้ท้าทายความสามารถเท่าที่ควร ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัวและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นธรรมในการพิจารณาผลงานต่าง ๆ ซึ่งในการพิจารณาผลงาน บางครั้ง บางผลงานอาจจะไม่ได้รับความสำคัญเพียงพอ และการทำงานในปัจจุบันก็อาจจะไม่ส่งผลให้ตนเองประสบความสำเร็จเท่าที่คาดหวังไว้ ปัจจัยสภาพการทำงาน นอกเหนือจากผลงานแล้ว สภาพแวดล้อมในการทำงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อผลงานที่ออกมาด้วย การมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน จะช่วยให้งานมีคุณภาพมากขึ้น ความขาดแคลนของเครื่องมือเครื่องใช้ อาจส่งผลต่อความพึงพอใจลดลง ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต หากมีเงินค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ อยู่ในระดับที่เหมาะสมแล้ว ผู้บริหารระดับต้นก็จะเกิดความพึงพอใจ และตั้งใจทำงานมากขึ้น ในทางตรงข้าม หากเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในปัจจุบันแล้ว การทำงานก็อาจจะประสบปัญหาได้ และปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยนโยบายบริษัท ซึ่งเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงการสื่อสารระหว่างบริษัทฯ กับพนักงานในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะในระดับผู้บริหารระดับต้น ซึ่งอาจจะเกิดความคลุมเครือ หรือไม่ทันสมัยสถานการณ์ ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจโดยตรง

โดยสรุปแล้วทั้ง 10 ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ทุกปัจจัยมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากทุกปัจจัย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจโดยรวมว่าอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ไม่ได้หมายความว่าในแต่ละปัจจัยจะดีเพียงพอแล้ว หรือพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากแล้ว แต่ควรได้รับปรับปรุงและพัฒนาในทุก ๆ ปัจจัยอย่างต่อเนื่อง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้

1. จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นนี้ ผู้บริหารระดับต้นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ดังนั้นการลาออกของผู้บริหารระดับต้นจำนวนหนึ่งในอดีตอาจเกิดจากความไม่พึงพอใจ หรือเกิดจากสาเหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ไม่ได้ครอบคลุมถึงผู้บริหารระดับต้นที่ลาออกไปแล้ว ดังนั้น ผลของการศึกษาที่ได้จึงเป็นผลของการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารระดับต้นที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งผู้บริหารระดับสูงสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้บริหารระดับต้น หรือพนักงานในระดับต่าง ๆ เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจนกระทั่งลาออกไปในอนาคต

2. จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมีจำนวนไม่ถึง 30 คน ซึ่งทฤษฎีทางสถิติเสนอแนะว่า ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาอาจมีความคลาดเคลื่อนได้ ดังนั้น หากต้องการข้อมูลที่มีความแม่นยำมากขึ้น ควรทำการศึกษาประชากรทั้งหมด ในกรณีที่มีจำนวนไม่มากนัก หรือในกรณีที่มีจำนวนมากประชากรมาก ให้ทำการสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามแต่ละปัจจัยส่วนบุคคลจนครบจำนวน แล้วจึงค่อยทำการวิเคราะห์ผล

3. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจตามแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยนโยบายบริษัทฯ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารของหัวหน้างาน หรือผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ โดยเฉพาะในยามที่เกิดภาวะซับซ้อน หรือภาวะที่ไม่ปกติ พนักงานทุกคนต่างก็ต้องการการได้รับรู้ข่าวสาร ความเป็นไปของเหตุการณ์ หรือแม้กระทั่งการตัดสินใจในการดำเนินงานของบริษัทฯ ในอนาคตอันใกล้และไกล การปิดกั้นข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หรือการบิดเบือนข่าวสาร ย่อมนำไปสู่ความไม่พึงพอใจของพนักงานทุกคนในบริษัทฯ ได้ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระยะยาว

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ทำการศึกษา ณ ช่วงเวลาที่เกิดวิกฤตการณ์เศรษฐกิจชะลอตัว โรงงานต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องมีนโยบายปลดพนักงาน ลดค่าใช้จ่าย และงดจ่ายเงินเดือน ซึ่งสภาพแวดล้อมเช่นนี้อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอาจจะเกิดความกลัวหากตอบคำตอบในแง่ลบมากเกินไป ดังนั้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการศึกษามีความคลาดเคลื่อนจึงควรทำการศึกษาซ้ำในช่วงเวลาปกติด้วย

2. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นเพียงกลุ่มเดียว ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษาพนักงานในทุก ๆ ระดับ ข้อมูลที่ได้จะมีความละเอียด และถูกต้องชัดเจนมากกว่า ทำให้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ต่อไป และเพื่อให้ได้ผลการศึกษามีความแม่นยำมากขึ้น ควรทำการศึกษากลุ่มประชากรที่ตัดสินใจลาออกจากบริษัทฯ ด้วย เนื่องด้วยประชากรกลุ่มนี้อาจจะตัดสินใจลาออก โดยมีสาเหตุของความไม่พึงพอใจในปัจจุบันใดปัจจัยหนึ่งในการปฏิบัติงาน

3. ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจโดยใช้ทฤษฎีของนักวิชาการท่านอื่นอ้างอิงด้วย เพื่อจะได้นำผลการศึกษาแต่ละชุดมาทำการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ในแต่ละด้าน ทำให้ผลที่ได้จากการศึกษามีความชัดเจนและละเอียดมากขึ้น

4. ควรมีการขยายผลทางการศึกษาไปยังบริษัทอื่น ๆ หรือในภาคอุตสาหกรรมอื่น เพื่อให้ได้ผลการศึกษามีประโยชน์มากขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล
เวอร์ชัน 7-10. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้ สตูดีโอ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2539. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จากรวรรณ ชิตโชติ. 2539. "ความพึงพอใจในงาน : ศึกษากรณีพนักงานระดับล่างในโรงงาน
อุตสาหกรรม." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. เทคนิคการใช้สถิติในการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงศ์. 2531. หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัชชัย งามสันติวงศ์. 2543. SPSS for Windows หลักการและวิธีใช้คอมพิวเตอร์
ในงานสถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : 21 เซ็นจูรี.
- ธีรวัฒน์ บุญยโสภณและวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2534. พื้นฐานบริหารงานอุตสาหกรรม.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ประยุทธ์ เทพมังกร และคณะ. 2539. "ความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล." [Online]. Available : [http://library.tu.
ac.th/acc/man58.html](http://library.tu.ac.th/acc/man58.html).
- แผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็น เอส อิล็คทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด. 2544.
รายงานประจำเดือนแผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. *วิธีการวิจัยทางปัจจัยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พรชัย ทิมัมพรวรรณ. 2542. "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน

ในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท พี.ที.เคมีคอลส์ จำกัด."

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรทิพย์ ทับทิมทองคำ. 2540. "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพ

ชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์."

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรศรี พึ่งวงศ์ตระกูล และคณะ. 2539. "สิ่งจูงใจที่จะช่วยรักษาบุคลากรขององค์การ."

[Online]. Available : <http://library.tu.ac.th/acc/man56.html>.

ยงยุทธ สุนทรภาพ. 2532. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม

วิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง กรมอาชีวศึกษา." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ยุทธศักดิ์ สุทธิศรีปก. 2541. "ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน บริษัท

ชานโยเคมีคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. 2541. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร

ในบริษัทเอกชน." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และ

ไซเท็กซ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศุภชาญ อรัญสุวรรณค์. 2541. "ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานในโรงงาน
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมชาย ระมาศ. 2542. "ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย."
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2517. การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- สมศักดิ์ เตวะสัญญา และคณะ. 2539. "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนงานของผู้บริหาร
ระดับฝ่ายในองค์กรภาคเอกชน." [Online]. Available : [http://library.tu.ac.th/acc/
y1999/man101.html](http://library.tu.ac.th/acc/y1999/man101.html).
- สำเนา สมบูรณ์. 2538. "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับภาวะวิตกกังวลใน
กลุ่มวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เสาวนีย์ ตติยภัณฑ์รักษ์. 2530. "ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแม (ประเทศไทย) จำกัด." วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อมรรรณ จันทราชัยโชติ. 2541. "ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยแรงจูงใจ กรณี
ศึกษา : กลุ่มบริษัท สหวิริยา โอเอ." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อเนก หงษ์มนัส. 2536. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าระยอง." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัญชลิต สุวรรณโรจน์. 2539. "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์เปิดเขาเขียว องค์การสวนสัตว์." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Allport, Gordon W. 1935. A hand book of Social Psychology. Clark University Press: Worcester Mass.

Barnard and Alex Miller. 1986. Motivation. New York : McGraw-Hill.

Baron, Robert A. and Byrne, Domm. 1977. Social Psychology: Understanding Human Interaction (2 nd ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Boovee, Courtland L. and others. 1993. Management. New York : McGraw-Hill.

Fishbein, Martin and Ajzen, Leck. 1975. Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research. Addison-Wesley.

John P. Meyer. 1990. Cross-cultural Generalizability of the Three-Component Model of Organizationla Commitment.

John R. Schermerborn, James G. Hunt and Richard N. Osborn. 1997. Basic Organization Behavior. 2nd Ed., John Wiley & Sons.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Kerch, D. and Crutchfield, R. 1948. Theory and Problems in Social Psychology.
New York : McGraw-Hill.

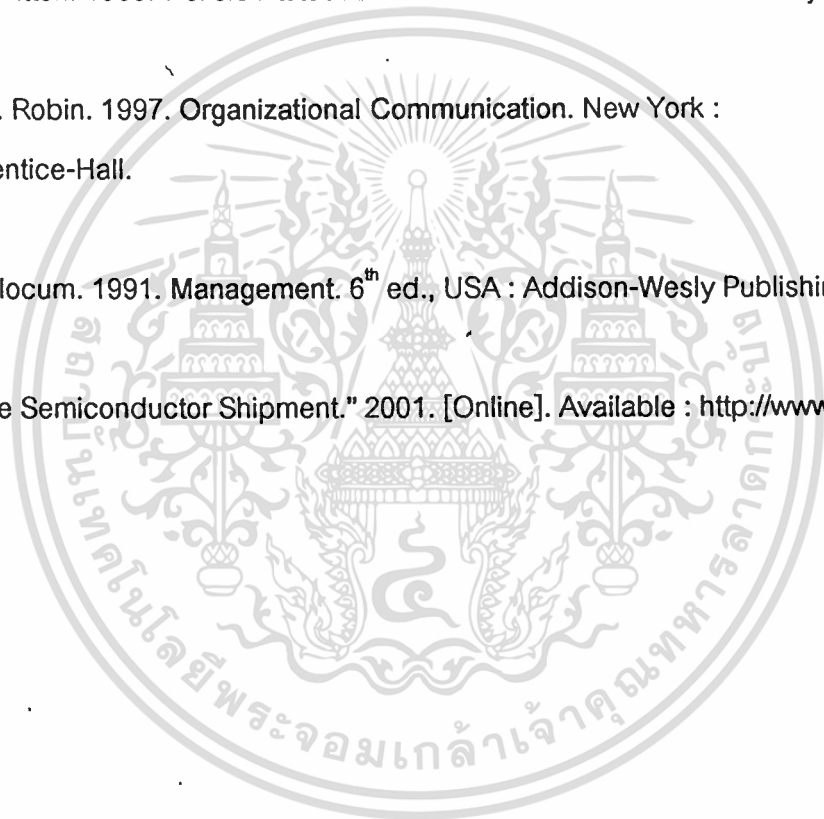
Moorhead ,Griffin. 1998. Organizational Behavior. 5th ed., New York :
Houghton Mifflin.

Rokeach, Mitton. 1968. Beliefs Attitudes and Values. San Francisco: Jossey-Bass.

Stephen P. Robin. 1997. Organizational Communication. New York :
Prentice-Hall.

Steer W. Slocum. 1991. Management. 6th ed., USA : Addison-Wesly Publishing.

"Worldwide Semiconductor Shipment." 2001. [Online]. Available : <http://www.semichips.org>.



ภาคผนวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก.

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ผศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาคคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถานที่ติดต่อ

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. ดร.จ่านง จิงธิรพานิช ตำแหน่ง คณบดีวิทยาลัย คณะการจัดการงานวิศวกรรมและ
คอมพิวเตอร์
สถานที่ติดต่อ

คณะการจัดการงานวิศวกรรมและคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ

รามคำแหง 24 หัวหมาก กรุงเทพฯ

3. รศ.ดร.พงศ์ หรตล ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีการจัดการ
อุตสาหกรรม
สถานที่ติดต่อ

ภาควิชาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันราชภัฏพระนคร

หลักสี่ กรุงเทพฯ

4. นายแอนรมิตร พลนครเดช ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถานที่ติดต่อ

แผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บริษัท เอ็น เอส อิลีคทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

สุขุมวิท 105 บางนา กรุงเทพฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร. 3692

ที่ ทม 1504/ 0415

วันที่ 29 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี

ด้วย นางสาวณัฐณิชา หรือนันต์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ระดับต้น : กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพ (1993) จำกัด ” คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุดว่ามีเนื้อหาถูกต้อง และเหมาะสมมากน้อยเพียงใดซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นางสาวณัฐณิชา หรือนันต์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น :
กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอส อีเล็คทรอนิคส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

ผู้จัดทำ

นางสาวณัฐฐนิษา หุอนันต์

รหัสประจำตัว 42064436

ดร.สรรพสิทธิ์ ลิ้มนรัตน์

ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ร่วม

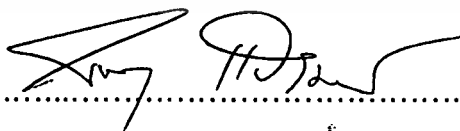
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ข้อคิดเห็น.....

ได้เนื้อเรื่องที่น่าสนใจ และเข้าใจง่าย
ขอให้พิจารณาด้วย



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันนารถ แสงมณี.

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



ที่ ทม 1504/ 0413

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

29 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คร.จ่านง จิ่งธีรพานิช

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย คณะการจัดการวิศวกรรมและคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวณัฐธินิษา หรือนันต์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
อุตสาหกรรม จะทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น
: กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอส อีเล็คโทรนิคส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ” คณะกรรมการอุตสาหกรรม
พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้
เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใดซึ่งผล
การตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของนางสาวณัฐธินิษา หรือนันต์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 327-1199, 737-3000 ต่อ 3692

เอกสาร 3269040 ที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น :
กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอส อีเล็คทรอนิคส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

ผู้จัดทำ

นางสาวณัฐฐนิษา หรูนันต์

รหัสประจำตัว 42064436

ดร.สรรพลักษณ์ ลิ่มนรรัตน์

ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ร่วม

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

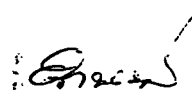
สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ขอคิดเห็น.....เพื่อ.....ศึกษา..... 2.....

.....

.....



ดร.จางงค์ จังธีระพานิช

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการจัดการวิศวกรรมและคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยอัญสัมชัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 0413

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

29 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รศ.ดร.พงศ์ หรดาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวณัฐณิชา หรือนันต์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น : กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอส อีเล็คโทรนิคส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ” คณะกรรมการอุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใดซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของนางสาวณัฐณิชา หรือนันต์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 327-1199, 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น :
กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

ผู้จัดทำ

นางสาวณัฐฐนิษา หุรอนันต์
รหัสประจำตัว 42064436

ดร.สรรพลักษณ์ ลิมนรวัฒน์

ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญกุล

ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ร่วม

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ข้อคิดเห็น.....*ถามคนนำไปใช้ / คนส่งมอบงาน / แจ้งในชุมชน*

นพรัตน์

ดร.พงษ์ หรดาล

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

สถาบันราชภัฏฯ พระนคร



ที่ ทม.1504/ 0413

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

24 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายแอนรมิตร พลนครเดช

ผู้จัดการแผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวณัฐธินิษา หุอรุณันต์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น : กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ” คณะกรรมการอุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัยครั้งที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใดซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของนางสาวณัฐธินิษา หุอรุณันต์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 327-1199, 737-3000 ต่อ 3692

เอกสาร 3269040 ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น :
กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

ผู้จัดทำ

นางสาวณัฐฐนิษา หรอนันต์

รหัสประจำตัว 42064436

ดร.สรรพสิทธิ์ ลิมนรรัตน์

ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ร่วม

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ข้อคิดเห็น.....

ข้อคิดเห็นที่ได้จากกรณีศึกษาในกรณีนี้ สอนรศ. หมอใจ

ในบทพิจารณาการปรับปรุงกระบวนการวิจัยของหน่วยงานของบริษัท

ได้ เห็นสมควรขอแจ้งให้ทราบ

นายแอนรมิตร พลนครเดช

นายแอนรมิตร พลนครเดช

ผู้จัดการแผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

ภาคผนวก ข.

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ใช้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น : กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับต้น ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลทางด้านความพึงพอใจของผู้บริหารระดับต้นตามทุกปัจจัยของ Herzberg โดยศึกษาความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจใน 2 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย

- ความพึงพอใจด้านปัจจัยการจูงใจ (Motivators or Motivation factors) ซึ่งประกอบไปด้วย ความก้าวหน้าส่วนตัว การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และความก้าวหน้า
- ความพึงพอใจด้านปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งประกอบไปด้วย นโยบายบริษัท สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และค่าตอบแทน

...

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาการนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาคความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น
กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอส อีเล็คทรอนิคส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

คำชี้แจง ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าของของท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

นางสาวณัฐธินิษา หรุอนันต์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิทยาการการจัดการอุตสาหกรรม

กรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างของคำถามต่อไปนี้**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เฉพาะเจ้าหน้าที่

1.1 เพศ

()

 ชาย หญิง

1.2 อายุ

()

 ต่ำกว่า 26 ปี 26-30 ปี มากกว่า 30-35 ปี มากกว่า 35-40 ปี มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

()

 โสด สมรส หม้าย (เสียชีวิต) หย่าร้าง อื่น(โปรดระบุ) _____

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

()

 อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน ()

- น้อยกว่า 6 ปี 6-10 ปี มากกว่า 10-15 ปี
 มากกว่า 15-20 ปี มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

1.6 ตำแหน่งงานปัจจุบัน ()

- E/M1 E/M2 E/M3 E/M4 E/M5

1.7 รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ()

- ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท
 25,001 - 30,000 บาท 30,001 - 35,000 บาท 35,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัว และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน					
1. ระบบการพิจารณาเพื่อเลื่อนตำแหน่งของบริษัท มีลักษณะที่เหมาะสม และเป็นธรรม					
2. หนทางความก้าวหน้าในงานของท่านมีลักษณะที่ชัดเจน และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ					
3. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					
4. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมจากภายนอก					
ปัจจัยการยกย่อง					
5. ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น และให้คำปรึกษาต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานอยู่เสมอ					
6. ท่านได้รับการยกย่องชมเชย เชื้อถือ และไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาของท่าน					
7. ท่านรู้สึกได้รับการยอมรับ และชื่นชมในผลงานของท่านจากเพื่อนร่วมงานทั้งในและต่างแผนก					
8. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยาก และมีความสำคัญอยู่เสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
ปัจจัยลักษณะงาน					
9. ในหน่วยงานของท่านมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน และมีปริมาณงานที่เหมาะสม					
10. งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน					
11. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ					
ปัจจัยความรับผิดชอบ					
12. หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายงาน และอำนาจหน้าที่ตามลำดับของสายการบังคับบัญชา					
13. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน และบริษัท					
14. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน และการตัดสินใจร่วมกับหัวหน้างานของท่าน หรือในระดับที่สูงกว่า					
ปัจจัยความสำเร็จ					
15. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดีเสมอ					
16. ท่านมีความภูมิใจในผลการทำงานที่สำเร็จโดยนำเอาความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่านมาใช้					
17. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านขาดองค์ประกอบที่ดี ที่จะช่วยสนับสนุนงานของท่านให้ประสบความสำเร็จ					
ปัจจัยนโยบายบริษัท					
18. บริษัท ของท่านมีนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน และเหมาะสมกับสถานการณ์					
19. บริษัท มีการจัดทำเอกสาร หรือประชาสัมพันธ์ เพื่อชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในบริษัท อย่างสม่ำเสมอ					
20. บริษัท ของท่านมักเน้นกฎระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนที่ยุ่งยาก ทำให้ท่านรู้สึกอึดอัดในการปฏิบัติตัว					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
ปัจจัยสภาพการทำงาน					
21. ในหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ และเหมาะสม					
22. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกอึดอัดไม่เหมาะสมในการทำงาน เช่น พื้นที่ปฏิบัติงานคับแคบ, อากาศไม่ถ่ายเท, ทำงานในสภาพที่ไม่ปลอดภัย, เป็นต้น					
23. ท่านคิดว่ากฎข้อบังคับต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นสิ่งที่เหมาะสม และยืดหยุ่น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น เวลาทำงานไม่นานเกินไป, ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน, เป็นต้น					
ปัจจัยการบังคับบัญชา					
24. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความเข้าใจงานของท่านเป็นอย่างดี รวมทั้งสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำท่านได้เสมอ					
25. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะคอยอบรม หรือสอนวิธีการปฏิบัติงาน ด้วยความรู้สึกรักที่อยากสนับสนุนช่วยเหลืออย่างจริงใจ					
26. ผู้บังคับบัญชาของท่านกำหนดหลักการและแนวทางในการปฏิบัติงานหลักๆ ให้ท่าน แล้วปล่อยให้ท่านแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง					
27. ผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองลูกน้องด้วยความมีเหตุมีผล ยุติธรรม มีลักษณะการบริหารงานในลักษณะประชาธิปไตย					
ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน					
28. ท่านพอใจในเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน และเหมาะสมกับปริมาณของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน					
29. ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการด้านต่างๆ ของบริษัทฯ เช่น ค่ารักษาพยาบาล, ประกันชีวิต, สิทธิการลาต่างๆ, เป็นต้น					
30. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน					
31. ท่านมีความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทฯ ในปัจจุบัน และเชื่อว่าบริษัทฯ จะมั่นคง และเติบโตในอนาคต					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
32. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชาของท่าน และเพื่อนร่วมงานทั้งใน และต่างแผนก					
33. เพื่อนร่วมงานทั้งในและต่างแผนกของท่านต่างให้ความร่วมมือในการทำงาน และมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี					
34. ท่านพอใจที่จะทำงานตามลำพังมากกว่าที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค.

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือได้ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยได้ถูกนำมาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยก่อนจะทำการเก็บข้อมูลจริงเพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือวิจัยนั้นมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์สูง เมื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงแล้วจะนำไปสู่การได้ผลวิจัยที่ถูกต้องและเชื่อถือได้มากที่สุด ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยการตรวจสอบนั้น ทำการตรวจสอบคุณภาพ 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ค่าความเที่ยงตรง (Validity) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ซึ่งรายละเอียดให้แต่ละด้านประกอบด้วย

1. ค่าความเที่ยงตรง (Validity)

การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้างโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญนั้น สามารถวิเคราะห์หรือออกมาในเชิงปริมาณหรือตัวเลขได้ ซึ่งผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรม โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาแต่ละท่านพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้

- + 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้นหรือไม่
- 1 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อ จากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาคำนวณหา โดยใช้สูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 117)

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IC หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม
	R หมายถึง	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
	N หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าค่าดัชนี IC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นก็เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะของกลุ่มพฤติกรรมนั้น ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป

ข้อความ	ผศ.ดร. วรรณารก	ดร.จ่านง	รศ.ดร. พงศ์	คุณ แอนรมิตร	ค่าดัชนี IC
ปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัว และความก้าวหน้า ในอาชีพการงาน					
1. ระบบการพิจารณาเพื่อเลื่อนตำแหน่งของบริษัท มีลักษณะที่เหมาะสม และเป็นธรรม	+1	+1	+1	+1	1
2. หนทางความก้าวหน้าในงานของท่านมีลักษณะที่ชัดเจน และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	1
3. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	+1	+1	+1	+1	1
4. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากภายนอก	+1	+1	+1	+1	1
ปัจจัยการยกย่อง					
5. ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น และให้คำปรึกษาต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	+1	1
6. ท่านได้รับการยกย่องชมเชย เชื้อถือ และไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาของท่าน	+1	+1	+1	+1	1
7. ท่านรู้สึกได้รับการยอมรับ และชื่นชมในผลงานของท่านจากเพื่อนร่วมงานทั้งในและต่างแผนก	+1	+1	+1	+1	1
8. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยาก และมีความสำคัญอยู่เสมอ	+1	+1	+1	+1	1
ปัจจัยลักษณะงาน					
9. ในหน่วยงานของท่านมีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน และมีปริมาณงานที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	1
10. งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน	+1	+1	+1	+1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ผศ.ดร. วรรณภร	ดร.จำนง	รศ.ดร. พงศ์	คุณ แอนรมิตร	ค่าดัชนี IC
ปัจจัยลักษณะงาน (ต่อ)					
11. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	+1	+1	+1	+1	1
ปัจจัยความรับผิดชอบ					
12. หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายงาน และอำนาจหน้าที่ตามลำดับของสายการบังคับบัญชา	+1	+1	+1	+1	1
13. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน และบริษัทฯ	+1	+1	+1	+1	1
14. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน และการตัดสินใจร่วมกับหัวหน้างานของท่าน หรือในระดับที่สูงกว่า	+1	+1	+1	+1	1
ปัจจัยความสำเร็จ					
15. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดีเสมอ	+1	+1	+1	+1	1
16. ท่านมีความภูมิใจในผลการทำงานที่สำเร็จโดยนำเอาความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของท่านมาใช้	+1	+1	+1	+1	1
17. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านขาดองค์ประกอบที่ดี ที่จะช่วยสนับสนุนงานของท่านให้ประสบความสำเร็จ	+1	+1	+1	+1	1
ปัจจัยนโยบายบริษัทฯ					
18. บริษัทฯ ของท่านมีนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน และเหมาะสมกับสถานการณ์	+1	+1	+1	+1	1
19. บริษัทฯ มีการจัดทำเอกสาร หรือประชาสัมพันธ์ เพื่อชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+1	1
20. บริษัทฯ ของท่านมักเน้นกฎระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนที่ยุ่งยาก ทำให้ท่านรู้สึกอึดอัดในการปฏิบัติตัว	+1	+1	+1	+1	1
ปัจจัยสภาพการทำงาน					
21. ในหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	1
22. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกอึดอัดไม่เหมาะสมในการทำงาน เช่น พื้นที่ปฏิบัติงานคับแคบ, อากาศไม่ถ่ายเท, ทำงานในสภาพที่ไม่ปลอดภัย, เป็นต้น	+1	+1	+1	+1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ผศ.ดร. วรรณารถ	ดร.จำนง	รศ.ดร. พงศ์	คุณ แอนรมิตร	ค่าดัชนี IC
ปัจจัยสภาพการทำงาน (ต่อ)					
23. ท่านคิดว่ากฎข้อบังคับต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นสิ่งที่เหมาะสม และยืดหยุ่น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น เวลาทำงานไม่นานเกินไป, ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน, เป็นต้น	+1	+1	+1	+1	1
ปัจจัยการบังคับบัญชา					
24. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความเข้าใจงานของท่านเป็นอย่างดี รวมทั้งสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำท่านได้เสมอ	+1	+1	+1	+1	1
25. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะคอยอบรม หรือสอนวิธีการปฏิบัติงาน ด้วยความรู้สึกลึกซึ้งที่อยากสนับสนุนช่วยเหลืออย่างจริงจัง	+1	+1	+1	+1	1
26. ผู้บังคับบัญชาของท่านกำหนดหลักการและแนวทางในการปฏิบัติงานหลักๆ ให้ท่าน แล้วปล่อยให้ท่านแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	+1	+1	+1	+1	1
27. ผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองลูกน้องด้วยความมีเหตุมีผล ยุติธรรม มีลักษณะการบริหารงานในลักษณะประชาธิปไตย	+1	+1	+1	+1	1
ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน					
28. ท่านพอใจในเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน และเหมาะสมกับปริมาณของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	+1	+1	+1	+1	1
29. ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการด้านต่างๆ ของบริษัทฯ เช่น ค่ารักษาพยาบาล, ประกันชีวิต, สิทธิการลาต่างๆ, เป็นต้น	+1	+1	+1	+1	1
30. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	+1	+1	+1	+1	1
31. ท่านมีความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทฯ ในปัจจุบัน และเชื่อว่าบริษัทฯ จะมั่นคง และเติบโตในอนาคต	+1	+1	+1	+1	1
ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
32. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชาของท่าน และเพื่อนร่วมงานทั้งใน และต่างแผนก	+1	+1	+1	+1	1
33. เพื่อนร่วมงานทั้งในและต่างแผนกของท่านต่างให้ความร่วมมือในการทำงาน และมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	1
34. ท่านพอใจที่จะทำงานตามลำพังมากกว่าที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	+1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน ปรากฏว่าทุกข้อมีค่าดัชนี IC เท่ากับ 1 ซึ่งหมายความว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มของพฤติกรรมนั้นได้

2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการแบบครอนบาค (Cronbach) ซึ่งเสนอแนะให้ใช้การหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ซึ่งมีสูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 125)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \times 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}$$

เมื่อ	α	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	หมายถึง	จำนวนข้อ
	S_i^2	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_t^2	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

ผลที่ได้จากการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) มีดังนี้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. ITEM1	3.6000	.6215	30.0
2. ITEM2	3.4000	.8944	30.0
3. ITEM3	4.1000	.8030	30.0
4. ITEM4	3.4333	.8584	30.0
5. ITEM5	4.0000	.5872	30.0
6. ITEM6	3.8000	.4068	30.0
7. ITEM7	3.7000	.4661	30.0
8. ITEM8	3.6667	.6065	30.0
9. ITEM9	3.4667	.8996	30.0
10. ITEM10	3.8000	.6103	30.0
11. ITEM11	3.8000	.6103	30.0
12. ITEM12	3.9000	.3051	30.0
13. ITEM13	4.0333	.6149	30.0
14. ITEM14	3.5000	.7768	30.0
15. ITEM15	3.6333	.5561	30.0
16. ITEM16	3.9333	.4498	30.0
17. ITEM17	3.0000	.8710	30.0
18. ITEM18	3.6000	.7240	30.0
19. ITEM19	3.4333	.9353	30.0
20. ITEM20	2.9667	1.0334	30.0
21. ITEM21	3.6667	.9223	30.0
22. ITEM22	3.3667	1.0334	30.0
23. ITEM23	3.3333	.8023	30.0
24. ITEM24	4.1000	.7589	30.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
25. ITEM25	4.1000	.8030	30.0
26. ITEM26	4.1333	.6288	30.0
27. ITEM27	3.9333	.6915	30.0
28. ITEM28	3.4000	.8550	30.0
29. ITEM29	3.4667	.8193	30.0
30. ITEM30	3.5000	.6823	30.0
31. ITEM31	3.4333	.6789	30.0
32. ITEM32	4.0667	.4498	30.0
33. ITEM33	3.9333	.5833	30.0
34. ITEM34	3.7333	.8277	30.0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5
ITEM1	1.0000				
ITEM2	.6080	1.0000			
ITEM3	.4284	.3265	1.0000		
ITEM4	.2069	.3952	.3352	1.0000	
ITEM5	.3780	.3283	.6581	.3421	1.0000
ITEM6	.3546	.2274	.4855	.5530	.4330
ITEM7	.5238	.2978	.1751	.1638	.2520

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5
ITEM8	.2745	.5085	-.1416	.0221	-.0968
ITEM9	.2837	.2743	.3628	-.0030	-.0653
ITEM10	.4183	.3411	.3941	-.0922	.0962
ITEM11	.1455	.4043	.3237	-.0263	.1925
ITEM12	.1455	.1516	.1830	.3028	.1925
ITEM13	-.2346	-.0251	.0628	-.0936	.0000
ITEM14	.2857	.5459	.3593	.2844	.1512
ITEM15	.0599	.1664	.0849	.3444	-.2112
ITEM16	.1480	-.1029	.0191	-.2799	.0000
ITEM17	-.1911	-.0443	-.0493	-.2306	.0000
ITEM18	.3985	.3089	.3677	-.0444	.0811
ITEM19	.1305	.2803	.3535	.1017	.1256
ITEM20	.3544	.3134	.3782	-.0609	.3978
ITEM21	.3008	.5434	.4656	.4501	.4457
ITEM22	.0215	.0970	.0374	.2423	.1137
ITEM23	.3458	.1442	.2676	.1335	.1464
ITEM24	.3802	.4471	.5489	.3547	.4643
ITEM25	.3593	.4705	.6257	.3352	.4388
ITEM26	.3177	.3924	.5873	.4004	.3735
ITEM27	.4173	.4906	.5092	.1665	.5095
ITEM28	.2466	.4148	.0402	-.1034	.0687
ITEM29	.2438	.1129	.1363	.0458	.0000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5
ITEM30	.1627	.3390	.0315	.2650	-.0861
ITEM31	.0981	.1590	.2973	.2584	.3460
ITEM32	.2221	.3600	.5537	.2799	.5222
ITEM33	.0190	.1190	.2356	.1286	-.1007
ITEM34	-.1475	.1025	.1972	-.1230	.0709

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10
ITEM6	1.0000				
ITEM7	.4001	1.0000			
ITEM8	.1398	.2440	1.0000		
ITEM9	-.0188	.1809	.0421	1.0000	
ITEM10	-.0278	.2667	.0932	.6156	1.0000
ITEM11	.1111	.2667	.2795	.3643	.6296
ITEM12	.1111	.2667	.1863	.0503	.2593
ITEM13	-.2481	.0361	-.0616	.2826	.3859
ITEM14	.1091	.2381	.1464	.2961	.5819
ITEM15	.1219	-.0399	.1363	.3539	.0813

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10
ITEM16	-.0754	.2303	.0421	.0795	.4523
ITEM17	-.1946	.0849	-.1958	.3081	.0649
ITEM18	.0702	.5518	.0000	.5613	.6712
ITEM19	.0544	.0712	-.1621	.4481	.3383
ITEM20	.0656	-.0215	.1467	.1286	.2625
ITEM21	.3676	.1604	.1644	.0693	.2451
ITEM22	.0164	-.3365	.2017	-.1162	-.1531
ITEM23	.3169	.3689	.1654	.0637	.0000
ITEM24	.4021	.2827	.0749	.2324	.3425
ITEM25	.2744	.1751	.0000	.3151	.3941
ITEM26	.2426	.1412	.1206	.2520	.2516
ITEM27	.3187	.3638	.1096	.1626	.3759
ITEM28	-.2577	.1384	.1995	.1524	.3569
ITEM29	-.1241	.0181	-.0925	.2558	.1241
ITEM30	.0000	-.0542	.1667	.1685	.2485
ITEM31	.1998	-.0109	.1117	-.1167	-.0333
ITEM32	.4523	.2632	-.0421	.1761	.3015
ITEM33	.0872	.1776	-.0650	.2585	.4456
ITEM34	-.1638	-.1251	.0229	.1266	.0956

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
ITEM11	1.0000				
ITEM12	.2593	1.0000			
ITEM13	.4778	.3859	1.0000		
ITEM14	.3637	.2182	.1805	1.0000	
ITEM15	.0813	-.0203	-.0639	.1996	1.0000
ITEM16	.4523	.2010	.2577	.1974	.1746
ITEM17	.1297	.0000	.3219	-.1529	-.2848
ITEM18	.5151	.2810	.4957	.4292	.1371
ITEM19	.4592	.2779	.4537	.1187	.1834
ITEM20	.1531	.0984	.2189	.0644	-.0820
ITEM21	.5514	.2451	.2635	.4813	.2241
ITEM22	-.0984	.0109	-.1284	-.3222	-.0580
ITEM23	.1409	.0000	-.3029	.1660	.2834
ITEM24	.2681	.1936	.2882	.4387	.0082
ITEM25	.3237	.1830	.3422	.4146	.0849
ITEM26	.1617	.4313	.3448	.4236	.1446
ITEM27	.4576	.1307	.2487	.4494	.0239
ITEM28	.3569	.2908	.4329	.1558	.1015
ITEM29	-.0828	.1931	-.1688	-.1084	.1615
ITEM30	-.0828	-.0828	-.2876	.1627	.4090
ITEM31	.0499	.0499	-.1184	.2942	.4354
ITEM32	.4271	.0503	.2410	.5922	.1011

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
ITEM33	.1550	-.0387	.1025	.7610	.1347
ITEM34	.3004	.0273	.4923	.1073	-.2198

	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
ITEM16	1.0000				
ITEM17	-.2641	1.0000			
ITEM18	.3389	.2734	1.0000		
ITEM19	-.0109	.4656	.6722	1.0000	
ITEM20	.1434	-.1916	.3042	.2295	1.0000
ITEM21	.0277	-.1288	.3615	.3731	.1327
ITEM22	-.3907	-.1533	-.3042	.0083	.2379
ITEM23	.3504	-.1974	.1187	-.0153	.0555
ITEM24	-.0808	-.0522	.3891	.3255	.4881
ITEM25	-.0764	.0000	.3677	.3995	.4613
ITEM26	-.0894	-.1259	.3484	.3674	.3786
ITEM27	.2070	-.0573	.4271	.2595	.5276
ITEM28	.1614	.0926	.4902	.4226	.4840
ITEM29	-.2870	.1933	.0930	.2220	.0190
ITEM30	-.2247	-.1161	.0000	.0270	.1712
ITEM31	.0979	-.3499	.0140	.0742	.1688
ITEM32	.1932	.0000	.4024	.3388	.2275

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
ITEM33	.1139	-.0679	.3430	-.0084	-.1182
ITEM34	-.2347	.2392	.2187	.3772	.2715
	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25
ITEM21	1.0000				
ITEM22	.0965	1.0000			
ITEM23	.0621	-.1109	1.0000		
ITEM24	.4434	.1275	.1699	1.0000	
ITEM25	.4191	.1205	.1070	.8884	1.0000
ITEM26	.4360	.1344	.2506	.6937	.6556
ITEM27	.5047	-.0129	.3522	.8674	.7576
ITEM28	.3061	-.0156	-.2513	.0957	.2913
ITEM29	-.0152	.3204	-.1924	-.0776	.0839
ITEM30	-.1096	.3179	.0000	.1665	.2832
ITEM31	.3488	.1589	.3587	.1138	.1708
ITEM32	.5542	-.2770	.3185	.5860	.5537
ITEM33	.1496	-.3585	.2702	.2493	.2356
ITEM34	.2861	.3198	.1212	.4831	.4047

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30
ITEM26	1.0000				
ITEM27	.4970	1.0000			
ITEM28	.0898	.2216	1.0000		
ITEM29	-.1249	-.0649	.3643	1.0000	
ITEM30	.0000	.0731	.2364	.4318	1.0000
ITEM31	.3446	.1371	.1069	.0579	.1861
ITEM32	.4552	.5691	.0179	-.3681	-.1124
ITEM33	.3071	.1596	-.1521	-.2934	.1733
ITEM34	.3357	.4499	.1072	.0881	-.1832
	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	
ITEM31	1.0000				
ITEM32	.4668	1.0000			
ITEM33	.2496	.5433	1.0000		
ITEM34	-.0327	.1420	-.0381	1.0000	

*** Warning *** Determinant of matrix is zero

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Statistics based on inverse matrix for scale ALPHA are meaningless and printed as

N of Cases = 30.0

N of Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
Scale	124.9333	123.8575	11.1291	34

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.6745	2.9667	4.1333	1.1667	1.3933	.0939

Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.5365	.0931	1.0678	.9747	11.4691	.0630

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

Scale	Scale	Corrected		
Mean	Variance	Item-	Squared	Alpha
if Item	if Item	Total	Multiple	if Item
Deleted	Deleted	Correlation	Correlation	Deleted
ITEM1	121.3333	116.6437	.5086	.8734
ITEM2	121.5333	110.8782	.6466	.8690
ITEM3	120.8333	112.2816	.6423	.8696
ITEM4	121.5000	117.2931	.3134	.8773
ITEM5	120.9333	117.9264	.4380	.8747
ITEM6	121.1333	121.0161	.2989	.8772
ITEM7	121.2333	120.1851	.3381	.8766
ITEM8	121.2667	121.1678	.1739	.8791
ITEM9	121.4667	114.6713	.4348	.8745

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
ITEM10	121.1333	115.9126	.5763	.	.8723
ITEM11	121.1333	116.1885	.5546	.	.8727
ITEM12	121.0333	121.4816	.3394	.	.8772
ITEM13	120.9000	119.3345	.3085	.	.8769
ITEM14	121.4333	114.3230	.5376	.	.8721
ITEM15	121.3000	120.9069	.2160	.	.8783
ITEM16	121.0000	122.9655	.0691	.	.8800
ITEM17	121.9333	123.8575	-.0391	.	.8857
ITEM18	121.3333	113.5402	.6347	.	.8703
ITEM19	121.5000	112.3276	.5375	.	.8718
ITEM20	121.9667	113.2057	.4358	.	.8748
ITEM21	121.2667	111.2368	.6050	.	.8700
ITEM22	121.5667	122.2540	.0234	.	.8864
ITEM23	121.6000	119.7655	.1964	.	.8797
ITEM24	120.8333	111.7299	.7201	.	.8682
ITEM25	120.8333	110.5575	.7494	.	.8671
ITEM26	120.8000	114.7862	.6439	.	.8709
ITEM27	121.0000	112.8966	.7134	.	.8690
ITEM28	121.5333	115.9126	.3918	.	.8755
ITEM29	121.4667	121.0851	.1165	.	.8816

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
ITEM30	121.4333	120.2540	.2097	.	.8788
ITEM31	121.5000	119.0172	.2956	.	.8772
ITEM32	120.8667	117.9126	.5879	.	.8735
ITEM33	121.0000	120.4138	.2424	.	.8779
ITEM34	121.2000	117.7517	.3018	.	.8775

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 34 items

Alpha = .8786 Standardized item alpha = .8854

เมื่อพิจารณาจากค่า α ที่ได้จากการทดสอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.8786 และเมื่อแยกพิจารณาตามรายข้อแล้วพบว่าค่า α ของแต่ละข้อจากแบบสอบถามมีค่าไม่แตกต่างจากค่า α รวมมากนัก และหากพิจารณาจากค่า α ที่เข้าใกล้ 1 (ค่า α มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1) แล้ว และมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามชุดนี้สามารถนำไปใช้ในการศึกษา : ความพึงพอใจได้ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ อ่างใน สมชาย ระมาศ. 2542 : 67)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination)

การหาค่าอำนาจจำแนกใช้วิธีการหาค่าอัตราส่วนวิกฤติ t เป็นรายชื่อตามวิธีการของ t -test ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_{\text{สูง}} - \bar{X}_{\text{ต่ำ}}}{\sqrt{((S^2_{\text{สูง}}/n_{\text{สูง}}) + (S^2_{\text{ต่ำ}}/n_{\text{ต่ำ}}))}} \quad (3.4)$$

เมื่อ	t	หมายถึง	ค่าที่ใช้พิจารณาของการแจกแจงแบบที่
	$X_{\text{สูง}}$	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มความพึงพอใจสูง
	$X_{\text{ต่ำ}}$	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มความพึงพอใจต่ำ
	$S^2_{\text{สูง}}$	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มความพึงพอใจสูง
	$S^2_{\text{ต่ำ}}$	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มความพึงพอใจต่ำ
	$n_{\text{สูง}}$	หมายถึง	จำนวนคนในกลุ่มความพึงพอใจสูง
	$n_{\text{ต่ำ}}$	หมายถึง	จำนวนคนในกลุ่มความพึงพอใจต่ำ

วิธีการ ดำเนินตามลำดับดังนี้

- นำแบบสอบถามที่แปลผลออกมาเป็นคะแนนแล้ว มาเรียงค่าคะแนนจากสูงไปหาต่ำ ตัดกลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ โดยใช้สัดส่วน 25% แล้วแยกแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด เป็นกลุ่มความพึงพอใจสูง และกลุ่มความพึงพอใจต่ำ 1 ชุด
- นำคะแนนของกลุ่มความพึงพอใจสูง และกลุ่มความพึงพอใจต่ำ มาแจกแจงความถี่โดยทำเป็นรายชื่อ เพื่อหาคะแนนเฉลี่ยและความแปรปรวนเป็นรายชื่อ
- นำค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มความพึงพอใจสูง และกลุ่มความพึงพอใจต่ำ ($\bar{X}_{\text{สูง}}$ และ $\bar{X}_{\text{ต่ำ}}$) พร้อมกับคะแนนความแปรปรวนของกลุ่มความพึงพอใจสูงและกลุ่มความพึงพอใจต่ำ ($S^2_{\text{สูง}}$ และ $S^2_{\text{ต่ำ}}$) มาแทนในสูตร t -test เพื่อหาค่า t ค่าที่ได้จะเป็นค่าอำนาจจำแนกของข้อความนั้น ๆ
- เลือกข้อความที่มีค่า t สูง ๆ ไว้ใช้ ค่า t ยิ่งสูง แสดงว่าข้อความนั้นจำแนกความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ตอบได้ดี เกณฑ์ของค่า t (อาจใช้ 1.75 หรือ 2.0 ขึ้นไป ซึ่งหมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

หรือ 0.01 ตามลำดับ) ในทางปฏิบัติใช้วิธีเลือกข้อที่มีค่า t จากสูงสุดลดหลั่นลงมาจนถึงต่ำสุด ดูว่าได้จำนวนข้อตามที่ต้องการหรือไม่ ถ้าได้จำนวนข้อครบตามที่ต้องการโดยมีค่า t ต่ำสุด ยังอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ก็ถือว่าแบบสอบถามใช้ได้

หลังจากมีการทดสอบตามวิธีการแล้วพบว่า ทุกข้อในแบบสอบถามมีค่า t มากกว่า 1.75 ขึ้นไปทุกข้อ ดังนั้น แบบสอบถามทุกข้ออยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาความพึงพอใจได้ ดังผลสรุปต่อไปนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ต่อ)

คะแนนที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เรียงคะแนนจากต่ำไปสูง เพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านอำนาจจำแนก

ข้อที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	Σ	
ตัวอย่างที่																																				
30	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	126
21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	127
29	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	128
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	129
6	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	130
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133
26	4	2	4	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	134
16	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	2	5	3	2	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	136	
22	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	136	
17	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	143	
28	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	3	5	145
5	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	147	

การคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก (t-test) จากสัดส่วน 25% ของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (กลุ่มละ 4 คน)

ข้อที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		
ตัวอย่างที่	Σ																																			
8	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	4	4	3	2	4	1	1	1	1	2	3	3	4	3	1	1	2	1	3	2	3	78
4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	3	3	4	3	4	3	4	1	2	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	109
18	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	107	
11	3	4	2	1	4	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	4	3	3	3	2	4	3	3	105	
\bar{X}	3	3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3		
S_1^2	0.3	0.9	0.9	2.3	0.3	0.9	1.6	0.7	0.3	0.3	0.3	1.0	0.9	0.3	0.3	0.3	1.6	0.3	1.7	0.9	2.3	1.0	0.7	0.9	0.9	0.3	0.3	0.3	1.0	0.7	0.9	0.3	0.9	0.7		
22	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	136	
28	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	145	
5	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	147	
17	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	143	
\bar{X}	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4		
S_1^2	0.9	0.3	0.3	0.7	0.3	0.7	0.3	0.0	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.9	0.3	0.3	0.9	0.3	0.3	0.9	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.9	1.3	0.3	0.7	0.9	0.9		

t 1.9 1.9 1.9 2.0 2.0 2.0 1.8 2.4 4.2 2.0 2.8 2.6 2.8 1.9 2.8 3.9 1.9 5.7 2.8 2.2 2.2 3.5 2.6 1.9 1.9 2.0 3.3 3.7 2.2 2.0 2.3 2.0 2.3 2.0 2.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง.

จดหมายขออนุญาตเก็บข้อมูลเบื้องต้นเพื่อการทดสอบเครื่องมือ :
แบบสอบถาม (Pre-test)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 0411

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

29 มกราคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

ด้วย นางสาวณัฐณิชา หอรอนันต์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น : กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ” คณะกรรมการอุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 3271199, 7373000 ต่อ 3692

โทรสาร 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ.

จดหมายขออนุญาตเก็บข้อมูลจริงเพื่อการศึกษา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม ห้ามนำไปดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ ๐๒13

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

16 มกราคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

บริษัท เอ็น เอส อีเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993)

ด้วย นางสาวณัฐณิชา หรือนันต์ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียง
สารนิพนธ์ เรื่อง “ การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัท เอ็น เอส อีเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ
(1993) ” ในการทำวิจัยเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามใน
สถานประกอบการของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่าน โปรดอนุญาตให้นักศึกษา
ทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ
โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 327-1199.737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล นางสาวณัฐฐนิษา หุอรนันต์
- ที่อยู่ 121/171 หมู่ 3 หมู่บ้านชัยพฤกษ์-เทพารักษ์ ซอย 10/2 ถนนเทพารักษ์ ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540
- วันเดือนปีเกิด 2 กันยายน 2515
- ประวัติการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม ปีการศึกษา 2536 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล คลอง 6 ปทุมธานี
- ประวัติการทำงาน บริษัท เอ็น เอส อีเล็คทรอนิคส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด พนักงานอาวุโสฝ่ายวางแผนกลยุทธ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้