ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานแบบสายการผลิตแบบเชื่อมต่อในบริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ ประเทศไทย

FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF INTEGRATED LINE OPERATORS IN PHILIPS SEMICONDUCTORS (THAILAND)

โดย

วิชัย รวิพัน

A026010

เสนอ

ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 026010
วัน เดือน ปี 11 ก.ย. 44

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชา: การบริหารงานบุคคล
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาการบริหารอาชีวศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้องานวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานแบบสายการผลิตแบบเชื่อมต่อในบริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ ประเทศไทย

นักศึกษา วิชัย รวิพัน

รหัสประจำตัว 42064907

สาขา การบริหารอาชีวศึกษา

พ.ศ. 2544

อาจารย์ผู้ควบคุมงานวิจัย ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานแบบสายการผลิตแบบเชื่อมต่อในบริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ ประเทศไทย และ ค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานแบบสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ จากปัจจัย 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตัวแปรย่อย ได้แก่ อายุ สถานภาพ และความต้องการสัมฤทธิ์ผล กลุ่มคุณลักษณะงาน ประกอบด้วย ตัวแปรย่อย ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน และกลุ่มความผูกพันต่องาน

ประชากรที่ศึกษาในงานวิจัยนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเครื่องจักรในสายการผลิตแบบเชื่อมต่อในบริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ ประเทศไทย ซึ่งพนักงานในสายการผลิตนี้เป็นพนักงานเพศหญิงทั้งหมด และส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยเป็นพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตที่ผลิตตัวงานที่มีตัวผลิตภัณฑ์อย่างเดียวกัน มีพนักงานรวม 45 คน ใช้แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด เป็นเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ตอน ตอนที่ 1, 2 และ 3 เป็นแบบวัดคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วยการวัดตัวแปร 5 ตัว ตอนที่ 4 เป็นแบบวัด ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความพึงพอใจในงานและ ความผูกพันต่องาน และตอนที่ 5 เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล สัมประสิทธิ์ ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าอยู่ระหว่าง .8167 ถึง .8804

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่ออยู่ในระดับปานกลางและต่ำ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่อายุแตกต่างกัน สถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับความต้องการสัมฤทธิ์ผลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน และปัจจัยที่มีอำนาจพยากรณ์ที่ดี ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ พบว่าตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .674 ตัวพยากรณ์ที่ดีรองลงมา คือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความผูกพันต่องาน และความหลากหลายทักษะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสะสม เท่ากับ .869 , .909 และ 971 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อ		I
สารบัญ		III
สารบัญตาราง		V
สารบัญแผนภูมิ		VI
บทที่ 1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย	3
	ขอบเขตการวิจัย	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
	สมมุติฐานการวิจัย	4
	คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	8
	การออกแบบงานและแบบจำลองคุณลักษณะของงาน	8
	ความพึงพอใจในงาน	14
	ความผูกพันต่องาน	16
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	21
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	21
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	21
	การจัดกลุ่มข้อมูลตัวแปรต้น	22
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
	การวิเคราะห์ข้อมูล	26
	การทดสอบสมมุติฐาน	26
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	27
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบและตรวจสอบสมมุติฐาน	29
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย และเสนอแนะ**	36
	สรุปผลการวิจัย	37
	ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม		41
ภาคผนวก		44

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

			หน้า
ตารางที่	3.1	ช่วงคะแนนที่ใช้แบ่งกลุ่มตัวแปรต้น	22
	3.2	ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มตัวแปร	24
	3.3	แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แต่ละด้านของแบบวัด	25
	3.4	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน	26
	4.1	จำนวนร้อยละของข้อมูลที่จัดเก็บ	28
	4.2	ข้อมูลพื้นฐานแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	28
	4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	30
	4.4	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่อายุ สถานภาพ และระดับความต้องการสัมฤทธิ์ผล	31
	4.5	อำนาจการพยากรณ์ตามลำดับที่ของตัวแปรต่าง ๆที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ	32
	4.6	ค่าสถิติของตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดของตัวพยากรณ์ต่าง ๆที่ใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ	33
	4.7	ค่าสถิติตัวแปร 9 ตัว ที่ใช้กยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานเป็นแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ	34

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญแผนภูมิ

			หน้า
แผนภูมิที่	2.1	การออกแบบงานที่มีลักษณะเป็นระบบ	10
	2.2	แบบจำลองคุณลักษณะงาน	12
	2.3	ปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันต่องาน	18
	2.4	แผนผังการวางเครื่องจักรในสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ	20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินกิจการทางการค้าในองค์การโดยทั่วไป ย่อมหวังผลตอบแทนในรูปของกำไรเป็นหลัก และการสร้างผลกำไรให้มีขึ้นได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการสร้างหรือผลิตสิ่งที่สนองตอบความต้องการของลูกค้า ลูกค้าขององค์การมี 2 ประเภท คือลูกค้าภายนอกองค์การ ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้สินค้า หรือบริการ (end users) และลูกค้าภายใน ซึ่งหมายความถึง พนักงานทุกคนในองค์การ โดยลักษณะการทำงานภายในองค์การมีการทำงานเป็นขั้นตอน หรือกระบวนการผลิต ผู้ที่ทำงานอยู่ในแผนกหรือขั้นตอนที่จะต้องรับงานไปทำต่อจากแผนกงานก่อนหน้านี้ก็คือ ลูกค้าภายในของแผนกงานก่อนหน้า (กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2536 : 1-2)

ในกรณีลูกค้าภายนอกนั้น สิ่งที่เป็นที่ต้องการโดยส่วนใหญ่จะต้องเป็นสินค้าหรือบริการที่มีราคาถูกกว่า มีคุณภาพดีกว่าของผู้ผลิตรายอื่น และสามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการนั้นให้แก่ลูกค้าได้ทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ ผู้ผลิตที่ต้องการอยู่รอดในวงการธุรกิจจึงต้องหาวิธีการผลิตที่ทำให้ สินค้าของตนมีราคาถูกกว่า มีคุณภาพดีกว่าของผู้ผลิตรายอื่นๆ และสามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการนั้นให้แก่ลูกค้าได้ทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการด้วย การปรับปรุงรูปแบบการทำงานโดยใช้วิธีการออกแบบงาน (Job Design) ให้เหมาะสมต่อการผลิตสินค้าเป็นวิธีการหนึ่งในการทำให้ต้นทุนของสินค้าต่ำลง ทำให้สามารถลดเวลาในการผลิต (throughput time) สั้นลง และควบคุมเวลาในการผลิตนั้นได้ดีกว่า ซึ่งย่อมส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจของลูกค้าภายนอกด้วย

ตัวอย่างที่ดีของกรณีนี้ได้แก่ โรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันในตลาดสูงมาก และตัวสินค้ามีการพัฒนาอย่างรวดเร็วเพื่อให้ทันตามเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่เสมอ โดยสามารถดูได้จากการพัฒนาคุณสมบัติของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น ซึ่งผลิตภัณฑ์เหล่านี้จะมีการพัฒนาให้มีขนาดเล็กลงเพื่อให้กระทัดรัดสะดวกแก่การพกพา ควบคู่ไปกับการพัฒนาความสามารถของผลิตภัณฑ์ให้สูงขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ซื้ออย่างสม่ำเสมอ (Diorio Mark, 1999, P.14) ผู้ผลิตที่เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีจะคิดค้นสินค้าที่มีคุณสมบัติสูงขึ้นเรื่อยๆ ในขณะเดียวกันก็จะทำการปรับปรุงวิธีการผลิตโดยใช้การออกแบบงาน (Job Designs) เพื่อให้มีต้นทุน และราคาขายต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลงในเวลาต่อมา เพื่อขยายส่วนแบ่งทางการตลาดของสินค้าชนิดนั้น เมื่อการลดราคาขายสินค้าชนิดนี้ถึงจุดคุ้มทุน (break-even point) และไม่สามารถที่จะหากำไรได้จากการขายสินค้าชนิดนี้แล้ว กล่าวคือ ถึงจุดการผลิตที่ทำให้รายรับรวมเท่ากับต้นทุนรวมพอดี หรืออีกนัยหนึ่งคือ จุดที่กำไรเป็นศูนย์พอดี (พิชิต สุขเจริญพงษ์, 2533 : 30) ผู้ผลิตก็จะคิดค้นพัฒนาสินค้าชนิดใหม่ออกมา และแนะนำเข้าสู่ตลาดเพื่อแทนที่สินค้าชนิดเก่า ซึ่งจะหมุนเวียนเป็น วัฏจักรไปเรื่อยๆ ที่กล่าวมานี้เป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพสินค้าเพื่อสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้าภายนอกองค์การ แต่เพื่อความอยู่รอดขององค์การนั้นจะต้องมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ซึ่งก็คือพนักงานในองค์การด้วย

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้นว่าการปรับปรุงวิธีการทำงานโดยการออกแบบงานใหม่(Job Redesign) เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้เพื่อลดต้นทุนการผลิต และลดเวลาในการผลิตให้สั้นลง ซึ่งเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้า และใช้บริการ หรือลูกค้าภายนอก อย่างไรก็ตามการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานนั้น ผู้ที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือ พนักงานที่ทำงานในกระบวนการนั้น หรือลูกค้าภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ในประเทศไทยซึ่งอาศัยแรงงานของคนเป็นหลักในการผลิตเนื่องจากค่าแรงต่ำ พนักงานระดับปฏิบัติการจึงเปรียบเสมือนตัวจักรหรือกลไกที่สำคัญ และมีค่ายิ่งในการที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดย Elton Mayo และคณะ ในปี ค.ศ. 1930 ที่เมือง ฮอร์ธอร์น พบว่าพนักงานที่มีกำลังใจในการทำงานดีจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งให้แนวคิดว่า การออกแบบงานที่ดีก็ควรคำนึงถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานผู้ที่ทำงานนั้นด้วย เพราะจะเป็นการส่งเสริมให้ประสิทธิภาพของงานนั้นสูงยิ่งขึ้น และความพึงพอใจในงานของพนักงานยังจะใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับให้รู้ว่าการออกแบบงานนั้นเหมาะสมเพียงไรด้วย (พยอม วงศ์สารศรี. 2542 : 80)

นอกจากนี้การออกแบบงานยังส่งผลต่อความผูกพันต่องาน (Job Commitment) ของพนักงาน (Dwivedi R.S., 1980 : 51) โดยการออกแบบงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่องาน (Mathieu and Farr, 1991, qouted in McElroy and Morrow, 1993 : 363-385) ซึ่งความผูกพันต่องานเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ของพนักงาน (Linda N. Bearse, 1984 : 50) และมีผลทำให้อัตราการขาดงาน และออกจากงาน ลดลง (Rosemary Thomson & Christopher Mabey, 1994 : 160)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจาก ทั้งความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องานเป็นตัวแปรที่ได้รับผลจากการออกแบบงาน และยังเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อพนักงาน และองค์การ ฉะนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาเพื่อดูผลของการออกแบบงานที่มีต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำให้ทราบว่าการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน โดยการออกแบบงานแบบสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ นั้นจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องานของพนักงานอย่างไร อันจะทำให้องค์การได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายลดลงเนื่องจากการขาดงานและออกจากงานมีอัตราลดลง

อย่างไรก็ดีตามหลักการจัดการทรัพยากรบุคคลนั้น ควรพิจารณาถึงการจัดหาคนให้เหมาะสมกับงาน (Right-Person/Right-Job Matching) ด้วย ดังนั้นตัวแปรที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งในงานวิจัยนี้คือ ตัวแปรส่วนบุคคล ซึ่งจะเข้ามามีอิทธิพลต่อการออกแบบคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องานของพนักงาน

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ที่ปฏิบัติงานแบบสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
3. เพื่อค้นหาปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานแบบสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นพนักงานหญิงระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งที่มีสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ เนื่องจากพนักงานเกือบ ทั้งหมดเป็นเพศหญิง และมีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมปลาย จึงไม่ใช้ตัวแปรเพศและวุฒิการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาตามตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของงาน 5 มิติตามแบบจำลองของ แฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) โดยคุณลักษณะของงาน ทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรความผูกพันต่องาน และตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และความต้องการสัมฤทธิ์ผล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานภายในองค์การเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่องานสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลโดยรวมที่ดีขึ้นขององค์การ

2. เพื่อทำให้ทราบถึงระดับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ เพื่อใช้ข้อมูลในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานภายในองค์การ

3. เพื่อทำให้ทราบว่าปัจจัยใดมีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการสรรหาและปรับปรุงการออกแบบคุณลักษณะของงาน

4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะทำวิจัยในเรื่องคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อแสดงถึงแนวทาง และผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่ออยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยด้านส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่องาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล	หมายถึง	คุณลักษณะของบุคคลในเรื่องของ อายุ สถานภาพสมรส และความต้องการสัมฤทธิ์ผล
อายุ	หมายถึง	อายุของพนักงานนับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานภาพสมรส	หมายถึง	สถานภาพด้านชีวิตครอบครัวของพนักงาน โดยมิได้พิจารณาถึงพิธีแต่งงานหรือการจดทะเบียนสมรส แบ่งออกเป็น 1. โสด หมายถึง ยังไม่เคยแต่งงาน 2. สมรสแล้ว หมายถึง แต่งงานแล้ว 3. อื่นๆ หมายถึง เป็นหม้าย หย่าร้าง และแยกกันอยู่
ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement)	หมายถึง	ความต้องการที่จะทำงานยากๆให้สำเร็จ รักษามาตรฐานการทำงานที่สูงไว้ และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความรู้สึกต่อการแข่งขันในทางบวก และเต็มใจที่จะลงแรงเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ
ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)	หมายถึง	ความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีผลมาจากภาพรวมของงาน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะงานที่ทำ, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, หัวหน้างาน และผลตอบแทนทุกๆด้านที่ได้จากงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานนี้จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย
ความผูกพันต่องาน (Job Commitment)	หมายถึง	กลุ่มของความรู้สึก และพฤติกรรม 3 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน โดยบุคคลจะคิดว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงาน และ งานเป็นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งในชีวิตของเขา 2. ความตั้งใจที่จะทำงานนั้นต่อไป แม้ว่าจะมีงานอื่นที่เป็นทางเลือกที่ดีกว่าอยู่ด้วย 3. การแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับงาน
การรับรู้	หมายถึง	กระบวนการในการเลือกรับ การจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับรู้คุณลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อกลุ่มของคุณสมบัติงานในมิติต่างๆ (Job Dimensions) จำนวน 5 มิติ คือ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน ซึ่งการวัดคุณลักษณะของงานทั้ง 5 ด้านนี้จะวัดเป็นระดับความมากน้อย (Degree) ของมิติต่างๆ สำหรับคุณลักษณะของงานในแต่ละมิตินั้นมีความหมายดังต่อไปนี้ คือ

1. ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะความชำนาญงานและความสามารถหลายๆอย่างในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ
2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ปฏิบัติงานนั้นๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งระบุได้ว่าชิ้นงานชิ้นใดที่ตนเป็นผู้ทำ
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรืองานของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่อยู่นอกหรือในองค์การ
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองอย่างอิสระเสรีในการจัดลำดับการทำงาน และกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback from Job Itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ให้ผลสะท้อนกลับที่ชัดเจนในด้านประสิทธิผลของผลงานแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

พนักงานระดับปฏิบัติการ	หมายถึง	พนักงานหญิงที่ได้รับค่าจ้างรายวัน และเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในสายการผลิต
สายการผลิตแบบเชื่อมต่อ (Integrated line)	หมายถึง	สายการผลิตแบบต่อเนื่องที่มีการจัดวางและทำการเชื่อมต่อกลไกของเครื่องจักรตามลำดับความต้องการของการใช้เครื่องจักร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษารวบรวมเอกสารทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดตามลำดับต่อไปนี้

1. การออกแบบงาน และแบบจำลองคุณลักษณะของงาน
2. ความพึงพอใจในงาน
3. ความผูกพันต่องาน

1. การออกแบบงาน และแบบจำลองคุณลักษณะของงาน

1.1 การออกแบบงาน (Job Designs)

การออกแบบงานเป็นการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการจูงใจในการจัดโครงสร้างของงานเพื่อที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของงาน และความพึงพอใจของพนักงานให้สูงขึ้น การออกแบบงานเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในองค์การ เพราะงานจะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างพนักงานและองค์การ (พยอม วงศ์สารศรี, 2542 : 80) โดยเป้าหมายของการออกแบบงานคือ การค้นหาคุณลักษณะที่ทำให้งานนั้นเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน และ ใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะเหล่านี้กับการออกแบบงาน (สมยศ นาวีการ, 2540 : 374)

การศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบงานในระยะแรกๆ เป็นการออกแบบงานที่เรียกว่า การทำงานให้ง่าย (Job Simplification) ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้วยการแบ่งงานกันทำเป็นงานย่อยที่มีลักษณะเฉพาะ (Specialized tasks) พนักงานถูกฝึกให้มีความชำนาญเฉพาะทาง อดัม สมิธ (Adam Smith) เป็นผู้ริเริ่มนำวิธีการนี้มาใช้เป็นบุคคลแรก (พยอม วงศ์สารศรี, 2542 : 74)

ต่อมา Frederick W. Taylor ได้พัฒนาแนวความคิดของการทำงานให้ง่ายโดยการกำหนดงานให้มีวัฏจักรของงานสั้น มีการทำซ้ำ ใช้ทักษะเฉพาะเจาะจง และเป็นมาตรฐาน เทคนิคที่ใช้จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมอุตสาหการ (Scientific Management and Industrial Engineering Approach) (สมยศ นาวีการ, 2540 : 379)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การออกแบบงานได้เปลี่ยนรูปแบบมาเป็นการสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ซึ่งเป็นการโยกย้ายบุคคลจากงานหนึ่งไปยังอีกงานหนึ่งอย่างมีระบบ เป็นการเพิ่มจำนวนงานที่แตกต่างกันให้แก่บุคคลโดยไม่เพิ่มความซับซ้อนของงาน การสับเปลี่ยนงานจะทำให้บุคคลมีทักษะหลากหลาย ทำให้องค์การมีความคล่องตัวในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงและการบรรจุตำแหน่งงานว่าง แต่การสับเปลี่ยนงานมีข้อเสียคือ ต้นทุนของการฝึกอบรมจะสูงขึ้น และประสิทธิภาพของบุคคลจะลดลงในช่วงแรกของการสับเปลี่ยนงาน ในกรณีของบุคคลที่มีสติปัญญา และความทะเยอทะยานสูงในงานเฉพาะทางนั้น การสับเปลี่ยนงานจะเป็นการลดแรงจูงใจ และความผูกพันต่องาน (สมยศ นาวีการ, 2540 : 379)

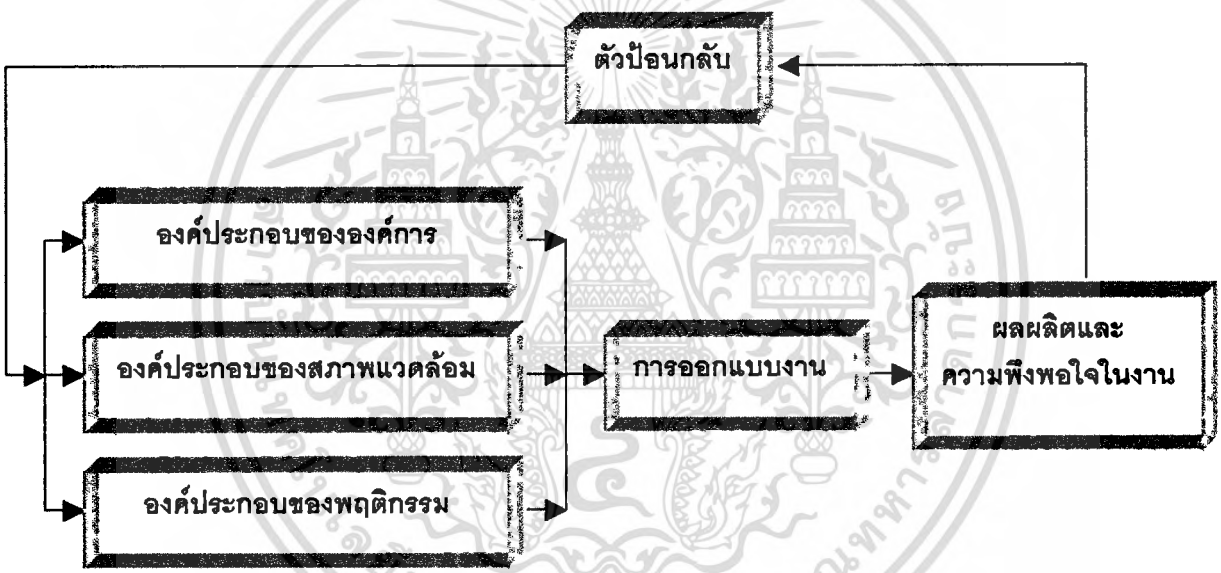
ต่อมาได้มีการออกแบบงานโดยใช้วิธีการขยายงาน (Job Enlargement) หรือการเพิ่มจำนวนงานในแนวนอน (Horizontal job loading) ซึ่งเป็นการเพิ่มปริมาณของงานและความรับผิดชอบในงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทำให้งานน่าสนใจขึ้น แต่การขยายงานไม่สามารถทำให้ความรู้สึกท้าทายในงานเพิ่มขึ้น Herzberg (1968) กล่าวว่าการขยายงานเป็นเพียงการขยายสิ่งที่มีความหมายของงานที่มีอยู่ให้มากขึ้นเท่านั้น Herzberg ได้พัฒนาการออกแบบงานมาเป็นวิธีการเพิ่มคุณค่างาน (Job Enrichment) เป็นการขยายงานในแนวดิ่ง (Vertical job loading)ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาและระดับความรับผิดชอบของงาน เพื่อทำให้งานนั้นมีความท้าทายมากขึ้น พนักงานมีอิสระเพิ่มขึ้นในการตัดสินใจ และควบคุมงานของตนเองมากขึ้น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน การเพิ่มคุณค่างาน (Job Enrichment) นั้นเป็นเทคนิคการออกแบบงานที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการจูงใจและค้ำจุน (Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานที่พัฒนาขึ้นมาโดย Herzberg (1959) ทฤษฎีนี้เสนอว่า ลักษณะงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 หมวดหมู่ คือ เป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน(Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเพิ่มผลผลิตมากขึ้น เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานหากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ นโยบายบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือน และความมั่นคงในงาน เฮอร์ซเบอร์ก เสนอว่าการกระตุ้นแรงจูงใจ และเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยใช้ปัจจัยจูงใจ และต้องไม่ละเลยในการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค้ำจุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการเพิ่มคุณค่าของงานที่นิยมใช้และมีชื่อเสียงมาก คือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงานตามแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) ของ Hackman and Oldham) (ธงชัย สันติวงษ์, 2538 : 168)

1.2 **แบบจำลองคุณลักษณะของงาน** (The Job Characteristics Model)

พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 80) เสนอว่า การออกแบบงานจะต้องพิจารณาภาพรวมทั้งระบบคือ การศึกษาองค์ประกอบขององค์การ องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม การออกแบบงานที่ดีจะทำให้ผลผลิต และความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้น ดังแสดงในแผนภูมิ ที่ 2.1



แผนภูมิที่ 2.1 การออกแบบงานที่มีลักษณะเป็นระบบ

จากภาพที่ 2.1 องค์ประกอบหลักของการออกแบบงานมี 3 ส่วน คือ องค์ประกอบขององค์การ องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม

1.2.1 **องค์ประกอบขององค์การ** ประด้วยการศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การศึกษากลไกการทำงาน (Mechanistic approach) เป็นการศึกษางานย่อยๆแต่ละงานที่พนักงานต้องทำ เป็นการแสดงให้เห็นวงจรของงานหนึ่งๆ

2. การศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) โดยศึกษาถึงรายละเอียดการใช้เวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของงานแต่ละงาน เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอย และความล่าช้าของงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีอิทธิพลสำคัญที่ส่งผลต่อการผลิตและการบริการ ทำให้งานแต่ละงานมีการประสานต่อเนื่องกัน

3. การศึกษาวิธีการปฏิบัติงาน (Work Practice)การทำการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำมาแต่เดิมนั้นควรดำเนินการอย่างรอบคอบ และค่อยเป็นค่อยไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบวิธีการใหม่เทียบกับวิธีการเดิม เพื่อหาวิธีที่เหมาะสม โดยจะต้องคำนึงถึงความขัดแย้งที่รุนแรงในองค์การที่อาจเกิดขึ้นได้ในภายหลังการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน

1.2.2 **องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อม** ประกอบด้วยการศึกษาเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ความพร้อม และความสามารถของทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ (Employee ability and availability) ทั้งสองสิ่งนี้มีผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ทำ โดยจะต้องเตรียมความพร้อม และความสามารถของทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับการออกแบบงานใหม่

2. การคาดหวังทางสังคม (Social Expectation) ของพนักงาน การออกแบบงานที่ดี จะต้องพิจารณาถึงอิทธิพลของความคาดหวังทางสังคมของพนักงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในงาน แรงจูงใจในงานที่ต่ำ และปัญหาในการบรรจุคนเข้าทำงานในตำแหน่งใหม่

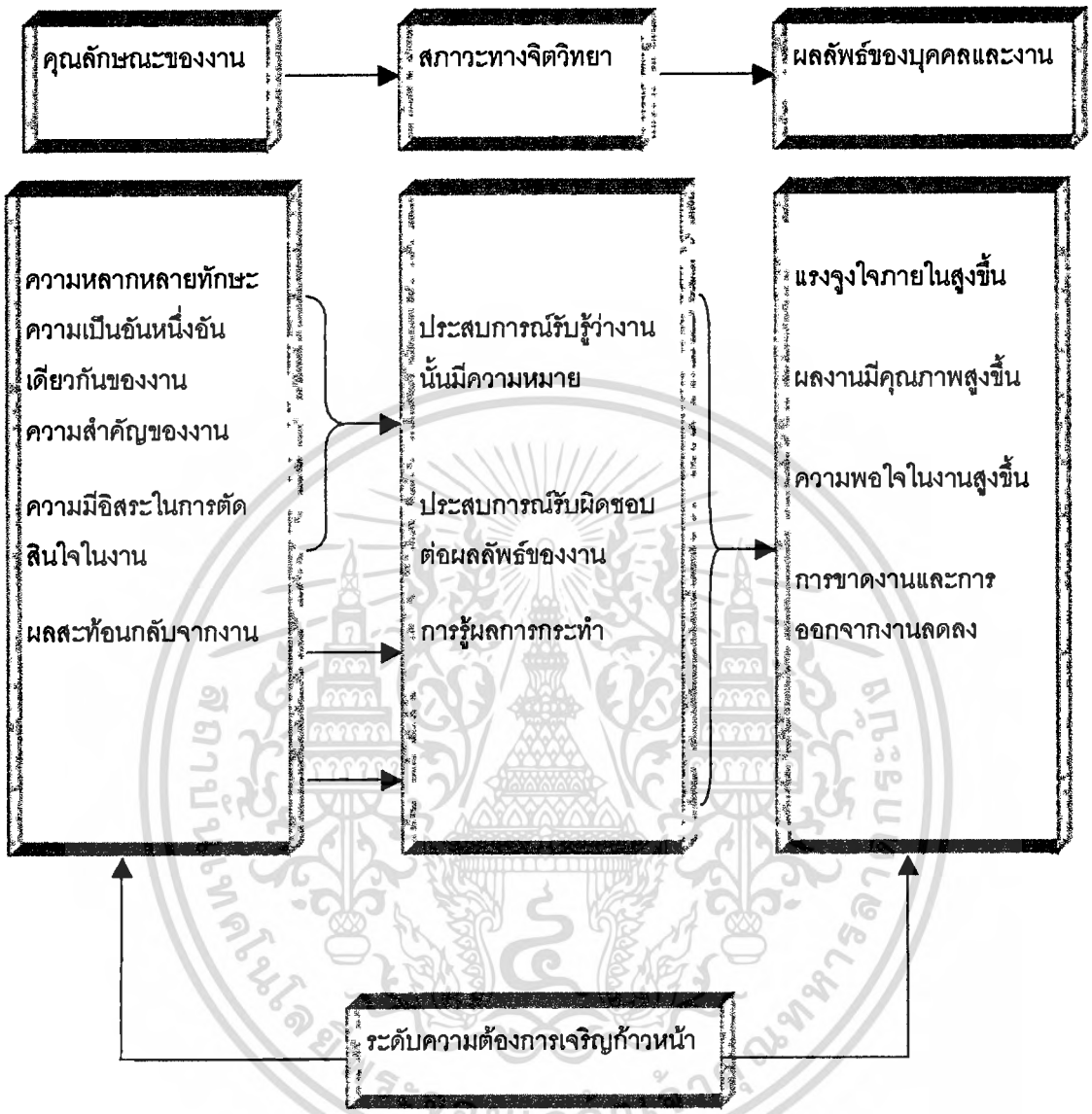
1.2.3 **องค์ประกอบด้านพฤติกรรมของพนักงาน** ประกอบด้วยการศึกษาเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. การได้รับอิสระในการรับผิดชอบงานที่ทำ
2. การได้ใช้ความสามารถและทักษะหลายๆประเภทในงานที่ทำ
3. การได้ทำงานที่เห็นผลลัพธ์ที่เป็นภาพรวมของงานนั้น
4. การได้รับข้อมูลป้อนกลับที่เป็นผลมาจากการทำงานนั้น

ทั้ง 4 ข้อข้างต้นนี้มีความคล้ายกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานของแฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) (พยอม วงศ์สารศรี, 2542 : 82)

Hackman and Oldham (1974a, 1974b) ได้เสนอแบบจำลองคุณลักษณะของงานว่าเป็นวิธีการเพิ่มคุณค่างานที่มีพื้นฐานจากการพิจารณาสภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) 3 ประการที่สำคัญ ซึ่งจะมีผลต่อแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงาน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.2 ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แผนภูมิที่ 2.2 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน

แบบจำลองคุณลักษณะของงาน แสดงถึง คุณลักษณะของงาน 5มิติ ที่เป็นตัวสร้างสภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) ที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ของบุคคลและงาน

สภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) ทั้ง 3 ภาวะมีความหมายดังนี้

1. ประสบการณ์รับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย (Experienced meaningfulness of work) บุคคลจะต้องรับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งมีค่า และมีความสำคัญตามค่านิยมของแต่ละบุคคล

2. ประสบการณ์รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced responsibility for work

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

outcomes) บุคคลจะต้องเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่างๆ จากความพยายามของตนเอง

3. การรู้ผลการกระทำ (Knowledge of results) บุคคลจะต้องสามารถที่จะตีความผลการปฏิบัติงานของตนว่าเป็นสิ่งที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ทั้งสามสิ่งข้างต้นจากการทำงานแล้ว จะเกิดผลต่อไปดังนี้คือ

1. แรงจูงใจภายในสูงขึ้น (High internal work motivation)
2. ผลงานมีคุณภาพสูงขึ้น (High quality work performance)
3. ความพอใจในงานสูงขึ้น (High satisfaction with the work)
4. การขาดงานและการออกจากงานลดลง (Low absenteeism and turnover)

การที่สภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ทั้งสามนี้จะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยคุณลักษณะเฉพาะของงาน 5 ประการ ดังนี้

1. ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะความชำนาญงานและความสามารถหลายๆอย่างในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ

2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) หมายถึงคุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ปฏิบัติงานนั้นๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งระบุได้ว่าชิ้นงานชิ้นใดที่ตนเป็นผู้ทำ

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรืองานของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่อยู่นอก หรือในองค์การ

4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองอย่างอิสระเสรีในการจัดลำดับการทำงาน และกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้

5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback from Job Itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ให้ผลสะท้อนกลับที่ชัดเจนในด้านประสิทธิผลของผลงานแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

อิทธิพลจากคุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังสภาวะทางจิตใจทั้งสาม และสภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงาน แฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้นำแนวความคิดเรื่องคุณลักษณะของงานไปสร้างแบบสำรวจเพื่อการวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) แบบสำรวจจะใช้วัดระดับความมากน้อย (degree) ของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณลักษณะของงานในแต่ละมิติ และค่าที่วัดได้จะนำไปคำนวณเป็นค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ (Motivating Potential Score : MPS) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้คือ

$$MPS = \frac{\text{ความหลากหลายทักษะ} + \text{ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน} + \text{ความสำคัญของงาน}}{3} \times \text{ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน} \times \text{ผลสะท้อนกลับจากงาน}$$

คะแนนศักยภาพของแรงจูงใจที่คำนวณได้ จะแสดงถึงระดับความมากน้อยของ คุณลักษณะของงานโดยรวมที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล และยังสามารถใช้วัดความพึงพอใจของพนักงานได้อีกด้วย

2. ความพึงพอใจในงาน

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

Mottaz (1987 : 541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความโน้มเอียงในทางบวกที่เกิดจากการประเมินสถานการณ์ทั้งหมดของงาน

Jewell and Siegall (1990 : 501) นิยามความพึงพอใจในการทำงานว่า เจตคติที่มีพื้นฐานจากการตอบสนองของความรู้สึกที่ประเมินต่อสภาพการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่พึงพอใจจะชอบสภาพของงาน

Schutz and Schutz (1994 : 271) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกและเจตคติทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน และเป้าหมายขององค์การ เป็นต้น รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ สุขภาพ อายุงาน ความ มั่นคงทางอารมณ์ สถานะทางสังคม กิจกรรมการพักผ่อน ความสัมพันธ์ทางครอบครัว เป็นต้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จ 542ม
2543.

จากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือล้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2537 : 158) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน หรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือล้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541 : 133) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานเหล่านี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีผลมาจากภาพรวมของงาน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะงานที่ทำ, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, หัวหน้างาน และผลตอบแทนทุกๆด้านที่ได้จากงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานนี้จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2 ลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงาน

Herzberg (1959) เสนอว่า ลักษณะงานเป็นหนึ่งในปัจจัยจูงใจที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจ โดยลักษณะงานหมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังผู้เดียว

Tiffin and McCormick (1968 : 339) Van Dersal (1968 : 62-72) และ Locke (1976 : 1302) ได้สรุปว่า ลักษณะงานเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

Barnard (1968 : 142-149) กล่าวว่า ลักษณะงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ และลักษณะงานที่เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคล เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Milton (1981 : 159) กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยลักษณะงานหมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

Landeweerd and Boumans (1994 : 207-218) ศึกษาลักษณะความพึงพอใจในงาน, สภาวะทางจิตวิทยา (ตามทฤษฎีคุณลักษณะของงานของHackman and Oldham) การร้องทุกข์

026910
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่องสุขภาพจิต และการลาป่วย ของพยาบาล พบว่า พยาบาลจะมีความพึงพอใจในงานสูง, รับรู้สภาวะทางจิตวิทยาสูง และมีการร้องทุกข์เรื่องสุขภาพจิตน้อยลง เมื่องานที่ทำมีลักษณะบทบาทชัดเจน (Clarity) มีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) มีการได้รับผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) และมีหัวหน้างานที่เน้นความสัมพันธ์สังคม (Social-emotional leadership)

Hackman & Oldhams, quoted in Vecchio (1995 : 235) ได้เสนอทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) ว่ามีคุณลักษณะของงานที่สำคัญ 5 ด้าน ที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และมีแรงจูงในการทำงาน ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback from Job Itself) โดยองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านนี้ มีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดสภาวะทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และคุณภาพของงาน

Finlay and Marin (1995 : 427-451) ศึกษาถึงผลของลักษณะโครงสร้างขององค์การที่มีต่อความพึงพอใจในงาน พบว่า ลักษณะงานที่ให้อิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) สูง มีความหลากหลาย (Variety) สูง และมีความไม่ชัดเจนในงาน (Ambiguity) ต่ำ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

จากความเกี่ยวพันระหว่างลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงานเหล่านี้พอสรุปได้ว่า องค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือลักษณะของงาน ซึ่งลักษณะงานนี้จะต้องเป็นงานที่สนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ท้าทายความสามารถ ตรงกับความสนใจของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานสามารถเห็นผลสำเร็จของงาน

3. ความผูกพันต่องาน

3.1 ความหมายของความผูกพันต่องาน

Rusbult and Farrell (1983 : 430) กล่าวถึงความผูกพันต่องานว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่องานจนยึดติด(stick) กับงานนั้น และรู้สึกผูกพันทางจิตใจ(Psychologically Attached) ต่องานนั้น ไม่ว่างานนั้นจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ก็ตาม

Kanungo, (1982) Lodahl & Kejner (1964) quoted in Bearse (1984 :4) กล่าวว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่องาน เป็นผู้ที่ทำตัวเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานของเขา โดยคิดว่าตัวเขานั้นเป็นส่วนหนึ่งของงาน และ คิดว่างานของเขานั้นเป็นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตเขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Bearse (1984 : 4-5) กล่าวว่า ความผูกพันต่องานหมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานนั้นต่อไป แม้ว่าจะมีงานอื่นที่เป็นทางเลือกที่ดีกว่าอยู่ด้วย

Lodahl & Kejner, (1964) quoted in Bearse (1984 :5) กล่าวว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่องาน จะแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับงานนั้นอย่างเต็มความสามารถของเขา นอกเหนือไปจากหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย

Jewell and Siegall (1990 : 489) ได้กล่าวถึงความผูกพัน ต่องานว่า หมายถึง ตัวแปรที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับของความเกี่ยวพันของการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่องานหนึ่งๆในองค์กรหนึ่ง

Salancik, (1977) quoted in Armstrong (1996 :319) เสนอว่า ความผูกพัน คือ การที่บุคคลหนึ่งๆมีความยึดมั่นต่อความเชื่อ โดยการแสดงออกมาทางการกระทำซึ่งสนับสนุนให้กิจกรรมต่างๆและบทบาทการมีส่วนร่วมของเขาเองดำรงอยู่ตลอดไป

Muchinsky (1996 : 367) กล่าวว่า ความผูกพันต่องาน คือ การที่บุคคลมีพันธะสัญญาภายในจิตใจต่องาน และก่อให้เกิดความพยายามอย่างมากในการที่จะทำงานนั้นๆให้ลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

Kiyak and Namazi (1997 : 223-247) เสนอว่า ความผูกพันต่องาน คือ ท่าทีของพนักงานในการที่จะพยายามหรือไม่พยายามหางานตำแหน่งใหม่ซึ่งมีผลตอบแทนหรือเงื่อนไขที่ดีกว่างานตำแหน่งปัจจุบัน และความผูกพันต่องานวัดได้จากความตั้งใจในการเปลี่ยนงานของพนักงาน

ประภาพร ดำรงค์สุข (2541 : 6) กล่าวถึงความผูกพันต่องานว่า หมายถึง ทัศนคติที่พนักงานมีต่องานที่ปฏิบัติและรับผิดชอบ ซึ่งทำให้บุคคลปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

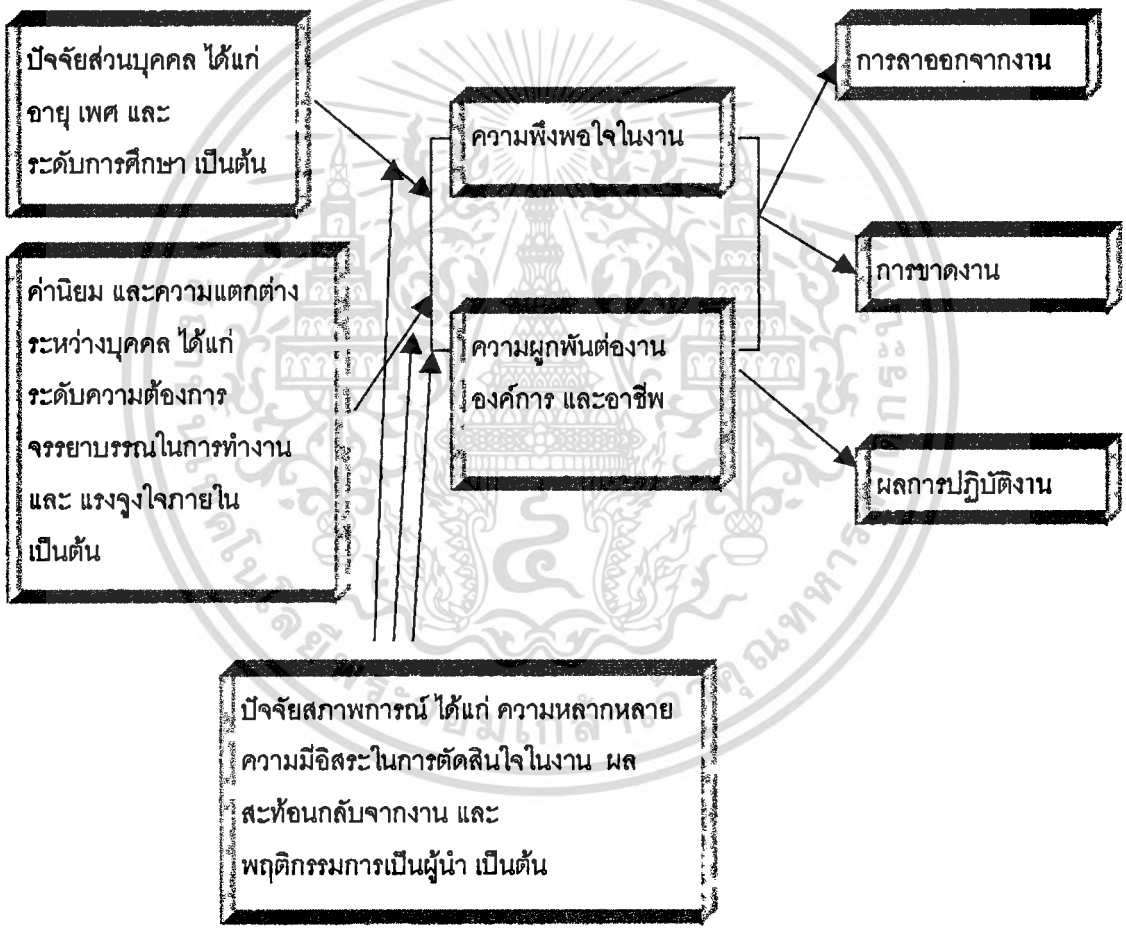
จากความหมายของความผูกพันต่องานเหล่านี้ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าความผูกพันต่องานหมายถึงกลุ่มของความรู้สึก และพฤติกรรม 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน โดยบุคคลจะคิดว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงาน และ งานเป็นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งในชีวิตของเขา
2. ความตั้งใจที่จะทำงานนั้นต่อไป แม้ว่าจะมีงานอื่นที่เป็นทางเลือกที่ดีกว่าอยู่ด้วย
3. การแสดงออกถึงความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ นอกเหนือไปจากหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 คุณลักษณะของงานกับความผูกพันต่องาน

Bearse (1984 : 18-20) ได้รวบรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่องาน (Job Commitment) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) และ ความผูกพันต่ออาชีพ (Professional Commitment) โดยภาพรวม ซึ่งเป็นการสรุปจากตัวแบบกระบวนการของความของความผูกพันต่องานของ Chusmir (1982) ตัวแบบของ Rabinowitz and Hall (1977) และ ตัวแบบการลาออกจากงาน ของ Michaels and Spector (1982) ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.3



แผนภูมิที่ 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน

จากภาพที่2.3 แสดงถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน องค์การ และ อาชีพ และผลของความผูกพันต่องาน องค์การ และ อาชีพ ที่มีต่อการลาออกจากงาน การขาดงาน และผลการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน องค์การ และ อาชีพ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (Demographics) ค่านิยม และลักษณะความแตกต่างของบุคคล (Values & Individual Difference Variables) และ ปัจจัยสภาพการณ์ (Situational Factors) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นตัวแปรที่มีลักษณะตรงกับมิติ 3 มิติของคุณลักษณะของงานตามทฤษฎีของ Hackman & Oldhams คือ ความหลากหลายทักษะของงาน (Variety) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) และ การได้รับผลสะท้อนกลับจากงาน (feedback) นอกจากนี้ปัจจัยสภาพการณ์ยังทำหน้าที่เป็นตัวแปรปรับ (Moderator Variable) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538 : 1 - 36) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ค่านิยม และลักษณะความแตกต่างของบุคคล และความผูกพันต่องาน องค์การ และ อาชีพด้วย

Elloy and Everett (1991 : 160-178) ทำการศึกษาหาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเกี่ยวพันในงาน (Job Involvement) ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานถลุงแร่ จำนวน 387คน Elloy and Everett นิยามความหมายของความเกี่ยวพันในงาน (Job Involvement) ว่าหมายถึง สภาวะทางจิตวิทยาที่บุคคลมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานที่บุคคลนั้นทำ ซึ่งคล้ายกับ ความหมายของความผูกพันต่องาน (Job Commitment) ของผู้วิจัยที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ โดย Elloy and Everett ได้ศึกษาพบว่า คุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน เป็นตัวแปรที่ใช้อธิบายความเกี่ยวพันในงานได้ดีกว่าตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล

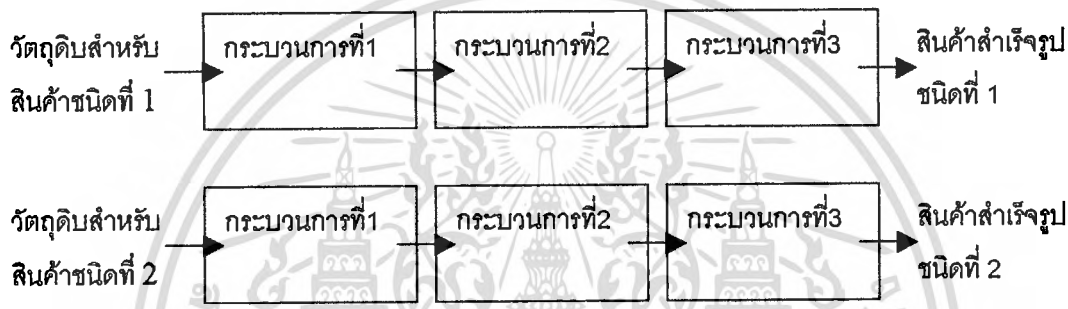
McElroy and Morrow (1993 : 363-385) ได้ใช้นิยามความหมายของความเกี่ยวพันในงาน (Job Involvement) เช่นเดียวกับ Elloy and Everett (1991 : 160-178) ว่าหมายถึง ความรู้สึกทางจิตวิทยาของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานที่บุคคลนั้นทำ ซึ่งคล้ายกับ ความหมายของความผูกพันต่องาน (Job Commitment) ของผู้วิจัยที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งจากงานวิจัยของแมคอิลรอย และมอร์โรว์ พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความเกี่ยวพันในงานสูง จะมีการรับรู้ความหลากหลายทักษะ และการรับรู้ความสำคัญของงานสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความเกี่ยวพันในงานต่ำ

Mathieu and Farr (1991) quoted in McElroy and Morrow (1993 : 363-385) ทำการศึกษาพบว่า การออกแบบงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเกี่ยวพันในงาน (Job Involvement) โดยความหมายของความเกี่ยวพันในงานได้ใช้นิยามเดียวกับของ Elloy and Everett (1991 : 160-178) ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ลักษณะสายการผลิตเชื่อมต่อ

สายการผลิตแบบเชื่อมต่อ (Integrated line) เป็นสายการผลิตที่ออกแบบให้มีการวางเครื่องจักรและกำลังคนเรียงตามกระบวนการผลิตสินค้าชนิดหนึ่งๆ โดยจะไม่ใช้เครื่องจักรในสายการผลิตนี้ผลิตสินค้าชนิดอื่นเลย รูปแบบการวางเครื่องจักรมักจัดวางเรียงเป็นท่อรูปตัว I หรือตัว U ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดของพื้นที่โรงงาน (ภาพที่ 2.4)



แผนภูมิที่ 2.4 แผนผังการวางเครื่องจักรในสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

จำนวนเครื่องจักรที่จัดวางไว้ในแต่ละกระบวนการจะกำหนดโดยการคำนวณแบบสมดุลสายการผลิต (line balancing) เพื่อลดเวลาว่างของคนงานในแต่ละกระบวนการผลิตของสายการผลิต โดยพยายามทำให้เวลาที่ใช้ในการผลิตของแต่ละกระบวนการผลิตเท่ากัน หรือเกิดความสมดุลให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ สินค้าในระหว่างสายการผลิตจะไหล หรือเคลื่อนที่ไปในแต่ละกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว เนื่องจากเครื่องจักรทั้งหมดในสายการผลิต จะตั้งเรียงกันในพื้นที่เดียวกันโดยทั่วไปจะใช้ในการผลิตสินค้าทีละมากๆ สินค้ามีรูปแบบมาตรฐาน มีการใช้เครื่องจักรเครื่องมือชนิดพิเศษ ต้องลงทุนในด้านเครื่องจักรมาก และใช้คนงานที่มีความชำนาญหลายทักษะในการควบคุมเครื่องจักรแต่ละกระบวนการในสายการผลิต คนงานหนึ่งคนจะรับผิดชอบดุมเครื่องจักรมากกว่าหนึ่งกระบวนการขึ้นไป ซึ่งเป็นการออกแบบงานโดยใช้เทคนิคที่คล้ายกับการเพิ่มคุณค่างาน (Job Enrichment) หรือ การขยายงานในแนวดิ่ง (Vertical job loading) นอกจากนี้การทำงานในสายการผลิตพนักงานจะทำงานเป็นทีมเพื่อช่วยกันหาวิธีการแก้ไขปัญหาในการผลิตสินค้าของสายการผลิตนั้น มีการให้ข้อมูลป้อนกลับในงานส่วนของตนเองที่มีผลต่อคุณภาพของสินค้า และพัฒนาคุณภาพในการผลิตสินค้าร่วมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอถึงวิธีการและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในงานวิจัยนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเครื่องจักรในสายการผลิตแบบเชื่อมต่อในโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ซึ่งพนักงานในสายการผลิตนี้ เป็นพนักงานเพศหญิงทั้งหมด และส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยเป็นพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตที่ผลิตตัวงานที่มีตัวผลิตภัณฑ์อย่างเดียวกัน ทำงานเป็น 3 กะ (เช้า: 7.00-15.00,บ่าย: 15.00-23.00 และดึก: 23.00-7.00ของวันใหม่) มีพนักงานรวม 45 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2544)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีปริมาณมากพอสำหรับการวิเคราะห์

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมี 10 ตัวแปร คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
    - 1.1 อายุ (Age)
    - 1.2 สถานภาพสมรส (Marital Status)
    - 1.3 ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement)
2. การรับรู้คุณลักษณะของงาน
    - 2.1 ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety)
    - 2.2 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity)
    - 2.3 ความสำคัญของงาน (Task Significance)
    - 2.4 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback from Job Itself)

3. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

4. ความผูกพันต่องาน (Job Commitment)

สำหรับระดับการวัดของตัวแปรนั้น ตัวแปรลำดับที่ 1.3, 2.1-2.5, 3 และ 4 มีระดับการวัดประเภทช่วงหรืออันตรภาคชั้น (Interval Scales) โดยแบ่งการวัดออกเป็น 5 มาตร คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตัวแปรลำดับที่ 1.1 มีระดับการวัดประเภทอัตราส่วน (Ratio Scales) ส่วนตัวแปรลำดับที่ 1.2 มีระดับการวัดประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scales)

การจัดกลุ่มข้อมูลตัวแปรต้น

จำแนกเป็น 3 แนวทางหลัก คือ

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) สำหรับข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ สถานภาพสมรส แบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่มคือ พนักงานที่เป็นโสด และพนักงานที่สมรสแล้ว

2. การจัดกลุ่มสูง ปานกลาง และต่ำ ตามมาตรวัดที่ระบุในแบบวัด ใช้กับข้อมูลประเภทช่วงหรืออันตรภาคชั้น (Interval Scales) ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของงาน 5 ด้าน คือ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน และตัวแปรความต้องการสัมฤทธิ์ผล สามารถสรุปช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มตัวแปรต้น

ตัวแปร	กลุ่มต่ำ	กลุ่มปานกลาง	กลุ่มสูง
ความหลากหลายทักษะ	7.00 - 17.49	17.50 - 24.49	24.50 — 35.00
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน	6.00 — 14.99	15.00 — 20.99	21.00 — 30.00
ความสำคัญของงาน	6.00 — 14.99	15.00 — 20.99	21.00 — 30.00
ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	5.00 - 12.49	12.50 — 17.49	17.50 — 25.00
ผลสะท้อนกลับจากงาน	11.00 — 27.49	27.50 — 38.49	38.50 — 55.00
ความต้องการสัมฤทธิ์ผล	9.00 — 22.49	22.50 — 31.49	31.50 — 45.00
ความผูกพันต่องาน	11.00 — 27.39	27.50 — 38.39	38.50 — 55.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การจัดกลุ่มตามแนวคิดเรื่องช่วงอายุของ Schein (1978) ที่แบ่งช่วงอายุเป็น 4 ช่วง คือ

3.1 ช่วงแรกของชีวิตการทำงาน (entry into world of work) คือช่วงอายุ 20-25 ปี

3.2 ช่วงชีวิตงานช่วงต้น (full membership in early career) คือช่วงอายุ 26-35 ปี

3.3 ช่วงวิกฤติ (mid-career crisis) คือช่วงอายุ 36-40 ปี

3.4 ช่วงบั้นปลายชีวิตการทำงาน (late career) คือช่วงอายุ 41-60 ปี

แต่เนื่องจากช่วงอายุของผู้ตอบแบบวัดในการศึกษาครั้งนี้อยู่ในช่วง 18-36 ปี ดังนั้นจึงแบ่งช่วงอายุของผู้ตอบแบบวัดเป็นเพียง 3ช่วง ดังนี้คือ

ช่วงที่ 1 กลุ่มอายุน้อยคือ อายุต่ำกว่า 22 ปี

ช่วงที่ 2 กลุ่มอายุปานกลางคือ อายุ 22 – 29 ปี

ช่วงที่ 3 กลุ่มอายุมาก คือสูงกว่า 29 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบวัดที่เป็นแบบสอบถาม โดยที่แบบวัดทั้งฉบับมี 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1,2 **และ** 3 เป็นแบบวัดคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วยการวัดตัวแปร 5 ตัว **มี**รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายทักษะ
2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน
3. ความสำคัญของงาน
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน
5. ผลสะท้อนกลับจากงาน

แบบวัดตอนที่ 1 มีมาตรวัด แบ่งออกเป็น 5 มาตร ตั้งแต่ 1-5 และมีคำบรรยายถึงลักษณะของงานประกอบอยู่กับมาตรแต่ละมาตรด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบวัดตอนที่ 2 มีมาตรวัด แบ่งออกเป็น 5 มาตร และให้คะแนนตาม Likert Scale ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนน	5
มาก	ให้ค่าคะแนน	4
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนน	3
น้อย	ให้ค่าคะแนน	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนน	1

ในกรณีที่ข้อความมีความหมายทางลบ ผู้วิจัยให้คะแนนในทางตรงข้าม ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนน	1
มาก	ให้ค่าคะแนน	2
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนน	3
น้อย	ให้ค่าคะแนน	4
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนน	5

แบบวัดตอนที่ 3 จะมีลักษณะเดียวกันกับแบบวัดตอนที่ 2 แต่จะเปลี่ยนจากคำว่า มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

แบบวัดตอนที่ 4 ประกอบด้วยแบบวัดตัวแปร 3 ตัว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล
2. ความพึงพอใจในงาน
3. ความผูกพันต่องาน

แบบวัดตอนที่ 4 จะมีลักษณะเดียวกันกับแบบวัดตอนที่ 3 สำหรับการอธิบายผลคะแนนจากแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งระดับคะแนนเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ตามมาตรวัดที่ระบุในแบบวัด ซึ่งสามารถสรุปช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มตัวแปร

ตัวแปร	กลุ่มต่ำ	กลุ่มปานกลาง	กลุ่มสูง
ความพึงพอใจในงาน	5.00 - 12.49	12.50 – 17.49	17.50 – 25.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 5 เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และสถานภาพสมรส โดย จะเป็นคำถามซึ่งมีลักษณะให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] หรือเติมข้อความตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยนำแบบวัด มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แต่ละด้านของแบบวัดด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ด้วยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) รายละเอียดค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแต่ละด้าน และจำนวนข้อคำถามที่ได้รับการคัดเลือก แสดงไว้ในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แต่ละด้านของแบบวัด

แบบวัด	จำนวนข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)
1.คุณลักษณะของงาน		
1.1 ความหลากหลายทักษะ	7	.8178
1.2 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน	6	.8283
1.3 ความสำคัญของงาน	6	.8708
1.4 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	5	.8804
1.5 ผลสะท้อนกลับจากงาน	11	.8244
2. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล	10	.8167
3. ความพึงพอใจในงาน	5	.8304
4. ความผูกพันต่องาน	11	.8269
รวม	61	

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยแจกแบบวัดให้แก่พนักงานที่เป็นประชากรของงานวิจัยโดยขออนุญาต และขอความร่วมมือจากหัวหน้างานในแต่ละกะให้พนักงานทำแบบวัดในเวลางาน และให้หัวหน้างานเป็นผู้รวบรวมแบบวัดจากพนักงาน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ผู้วิจัยพยายามให้ได้แบบวัดกลับคืนมาให้มากที่สุดด้วยการชี้แจงว่าพนักงานไม่ต้องระบุชื่อ-นามสกุล สำหรับการตอบแบบวัด และผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวมซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสบายใจในการตอบแบบวัดให้มากที่สุดเท่าที่จะตอบได้เพื่อประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows โดยใช้ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ความถี่ ร้อยละ การทดสอบค่า t การทดสอบความแปรปรวน และการวิเตราะห์สมการถดถอยในการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน

ระเบียบวิธีวิเคราะห์ทางสถิติต่างๆที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แสดงไว้ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่ออยู่ในระดับสูง	ค่าเฉลี่ย S.D.
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน	One way ANOVA, Z-Test
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่องาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ	Stepwise Multiple Regression Analysis

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ได้นำเสนอเป็น 2 ตอนคือ การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบและตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เพื่อสะดวกในการนำเสนอ การแปลผลข้อมูล และความเข้าใจตรงกันจึงได้กำหนดคำย่อและสัญลักษณ์ที่ใช้ดังนี้

$\bar{X}$	ค่าเฉลี่ย
S.D.	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
R	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
b	สัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	สัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
S.E.b	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
S.E.est	ความคลาดเคลื่อนของตัวพยากรณ์
a	ค่าคงที่ของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
X1	อายุ
X2	สถานภาพ
X3	ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement)
X4	ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety)
X5	ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task Identity)
X6	ความสำคัญของงาน (Task Significance)
X7	ความมีอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy)
X8	ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback From Job Itself)
X9	ความผูกพันต่องาน (Job Commitment)
Y	ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำเสนอนี้ประกอบด้วยจำนวนข้อมูลและลักษณะของข้อมูลดังต่อไปนี้

จำนวนข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวม มาได้จากประชากรที่เป็นพนักงานในสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สามารถใช้วิเคราะห์ได้มีจำนวน 45 ชุด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 **จำนวนร้อยละ ของข้อมูลที่จัดเก็บ**

แหล่งข้อมูล	จำนวนที่จัดเก็บ	จำนวนที่เก็บได้	ร้อยละ
สายการผลิตแบบเชื่อมต่อ	45	45	100
รวม	45	45	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าจำนวนข้อมูลที่เก็บได้มา ใช้วิเคราะห์ในงานวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้น 45 ชุดคิดเป็น ร้อยละ 100

ลักษณะของข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้ เมื่อนำมาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลพื้นฐานแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
อายุ	น้อย (ต่ำกว่า 22 ปี)	14	31.1
	ปานกลาง (22 – 29 ปี)	20	44.4
	มาก (สูงกว่า 29 ปี)	11	24.5
	รวม	45	100
สถานภาพ	โสด	28	62.2
	แต่งงาน	17	37.8
	รวม	45	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
ความต้องการ	ต่ำ	1	2.2
สัมฤทธิ์ผล	ปานกลาง	1	2.2
	สูง	43	95.6
	รวม	45	100

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลพื้นฐานที่แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบ จำแนกได้ดังนี้

อายุ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อย คืออายุต่ำกว่า 22 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุปานกลาง คือมีอายุระหว่าง 22 – 29 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมาก หรืออายุสูงกว่า 29 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

สถานภาพ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่โสด มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่แต่งงาน มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

ความต้องการสัมฤทธิ์ผล พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลปานกลางมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 95.6

ตอนที่ 2 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบและตรวจสอบสมมติฐาน

ผลการตรวจสอบสมมติฐานที่ 1

สมมุติฐานของการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่า "ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่ออยู่ในระดับสูง" วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏดังตารางที่ 4.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร		$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจในงาน
ประชากร		16.1556	2.6795	ปานกลาง
อายุ	น้อย (ต่ำกว่า 22 ปี)	15.5714	2.9013	ปานกลาง
	ปานกลาง (22 – 29 ปี)	16.0000	2.0261	ปานกลาง
	มาก (สูงกว่า 29 ปี)	17.1818	3.3412	ปานกลาง
สถานภาพ	โสด	16.3214	2.6813	ปานกลาง
	แต่งงาน	15.8824	2.7359	ปานกลาง
ความต้องการสัมฤทธิ์ผล	ต่ำ	8.0000	.	ต่ำ
	ปานกลาง	12.0000	.	ต่ำ
	สูง	16.4419	2.3330	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีอยู่ระดับปานกลางเสียส่วนมาก แต่จะพบว่ามีพนักงานระดับปฏิบัติการเพียง 2 คนเท่านั้นที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ระดับต่ำ

สรุปผลการตรวจสอบสมมุติฐานที่ 1

ปรากฏผล คือ ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่ออยู่ในระดับปานกลางและต่ำซึ่งผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้ว่า "ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่ออยู่ในระดับสูง"

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2

สมมุติฐานของการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า "ปัจจัยด้านส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน" วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่อายุ สถานภาพ และระดับความต้องการสัมฤทธิ์ผลแตกต่างกัน ปรากฏดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่อายุ สถานภาพ และระดับความต้องการสัมฤทธิ์ผล

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	นัยสำคัญที่ระดับ
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	16.846	8.423	1.183	.316
	ภายในกลุ่ม	42	299.065	7.121		
	รวม	44				
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1	2.039	2.039	.279	.600
	ภายในกลุ่ม	43	313.872	7.299		
	รวม	44				
ความต้องการสัมฤทธิ์ผล	ระหว่างกลุ่ม	2	87.306	43.653	8.020	.001
	ภายในกลุ่ม	42	228.605	5.443		
	รวม	44	315.911			

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่อายุแตกต่างกัน สถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่มีระดับความต้องการสัมฤทธิ์ผลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปรากฏผลสำคัญคือ พนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่อายุแตกต่างกัน สถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่มีระดับความต้องการสัมฤทธิ์ผลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยส่วนนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ 2 ที่ตั้งไว้กล่าวคือ“ปัจจัยด้านส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3

สมมุติฐานของการวิจัยข้อ 3 ที่ว่า "ปัจจัยด้านส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่องาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ" ทำการทดสอบโดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแต่ละขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาอำนาจพยากรณ์ของปัจจัยย่อยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อดังนี้

การคัดเลือกหาปัจจัยที่มีอำนาจการพยากรณ์ที่ดีที่สุดจากทุกตัวแปรที่ศึกษาเพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ โดยนำปัจจัยรายด้านทั้ง 9 ตัว (X1 – X9) ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แต่ละขั้นตอน และนำเข้าสู่สมการพยากรณ์ ผลการวิเคราะห์หาลำดับที่ของอำนาจพยากรณ์ทั้ง 9 ตัว ที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ ปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 อำนาจการพยากรณ์ตามลำดับที่ของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

ตัวพยากรณ์				R	นัยสำคัญที่ระดับ
X3				.674	.000
X3	X7			.869	.000
X3	X7	X9		.909	.000
X3	X7	X9	X4	.971	.000

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ความต้องการสัมฤทธิ์ผลเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .674 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวพยากรณ์ที่ดีรองลงมา คือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความผูกพันต่องาน และความหลากหลายทักษะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสะสม เท่ากับ .869 , .909 และ 971 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสถิติของตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด 4 ตัว ที่ใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ ปรากฏดังตารางที่ 4.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติของตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดของตัวพยากรณ์ต่าง ๆที่ใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	นัยสำคัญ
(constant)	.241	1.027		.234	.816
X3	.234	.019	.497	12.108	.000
X7	.294	.022	.522	13.535	.000
X9	.355	.039	.383	9.014	.000
X4	-.202	.023	-.351	-8.925	.000

R = .971

S.E.est = .6760

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า เมื่อวิเคราะห์หาตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อทั้ง 9 ตัว พบว่าตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .674 ตัวพยากรณ์ที่ดีรองลงมา คือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความผูกพันต่องาน และความหลากหลายทักษะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสะสม เท่ากับ .869 , .909 และ 971 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ในรูปแบบ (Model) เดียวกันมีค่าเท่ากับ .971 มีความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการพยากรณ์เท่ากับ .6760 ตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อได้ร้อยละ 93.6 หรือมีอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ 93.6 เปอร์เซ็นต์

ในการนำตัวแปรทั้ง 9 ตัว ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ พบว่าตัวแปรทั้ง 9 ตัว สามารถเข้าสู่สมการพยากรณ์ได้ทั้งหมด โดยแต่ละตัวมีค่าสถิติ ปรากฏดังตารางที่ 4.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติตัวแปร 9 ตัว ที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	T	นัยสำคัญ
(constant)	-.147	1.480		-.100	.921
X1	-.041	.220	-.011	-.185	.855
X2	.387	.318	.071	1.215	.232
X3	.228	.020	.483	11.245	.000
X4	-.211	.024	-.364	-8.655	.000
X5	-.058	.027	-.102	-2.120	.041
X6	-.012	.031	-.016	-.392	.698
X7	.319	.026	.566	12.262	.000
X8	.022	.020	.050	1.093	.282
X9	,373	.041	.402	9.020	.000
R	= .975				
S.E.est	= .6667				

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจทำนายที่ดีที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความผูกพันต่องาน และความหลากหลายทักษะ โดยมีสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับตาราง 4.6 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหพหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์ 9 ตัว กับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ มีค่า .975 มีความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการพยากรณ์เท่ากับ .6667 อีกทั้งยังคงยืนยันว่า ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ ทั้ง 9 ตัว พบว่าตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ตัวพยากรณ์ที่ดีรองลงมาคือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความผูกพันต่องาน และความหลากหลายทักษะ ตัวพยากรณ์ทั้ง 9 ตัว สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อได้ 93.8 เปอร์เซ็นต์ หรือมีอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ 93.8 เปอร์เซ็นต์

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปรากฏผลสำคัญดังนี้เมื่อพิจารณาตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในแต่ละปัจจัยพบว่าตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ ทั้ง 9 ตัว พบว่าตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ พบว่าตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .674 ตัวพยากรณ์ที่ดีรองลงมา คือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความผูกพันต่องาน และความหลากหลายทักษะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสะสม เท่ากับ .869 , .909 และ 971 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ในรูปแบบ (Model) เดียวกันมีค่าเท่ากับ .971 มีความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการพยากรณ์เท่ากับ .6760 ตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อได้ร้อยละ 93.6 หรือมีอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ 93.6 เปอร์เซ็นต์ เมื่อนำตัวแปรทั้ง 9 ตัวเข้าสู่สมการพยากรณ์ เพื่อวิเคราะห์ พบว่า ตัวพยากรณ์ทั้ง 9 ตัว สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ ได้ 93.8 เปอร์เซ็นต์ หรือมีอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ 93.8 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ตัวพยากรณ์ที่ดีรองลงมาคือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความผูกพันต่องาน และความหลากหลายทักษะ ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปที่กล่าวข้างต้น

สรุปผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ปัจจัยย่อยบางตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และ ข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินการวิจัย ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ที่ปฏิบัติงานแบบสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
3. เพื่อค้นหาปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานแบบสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นพนักงานหญิงระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งที่มีสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ เนื่องจากพนักงานเกือบ ทั้งหมดเป็นเพศหญิง และมีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมปลาย จึงไม่ใช้ตัวแปรเพศและวุฒิการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาตามตัวแปรการรับรู้คุณลักษณะของงาน 5 มิติตามแบบจำลองของ แฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) โดยคุณลักษณะของงาน ทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรความผูกพันต่องาน และตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และความต้องการสัมฤทธิ์ผล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานภายในองค์การเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่องานสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลโดยรวมที่ดีขึ้นขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เพื่อทำให้ทราบถึงระดับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ เพื่อใช้ข้อมูลในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานภายในองค์การ

3. เพื่อทำให้ทราบว่าปัจจัยใดมีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการสรรหาและปรับปรุงการออกแบบคุณลักษณะของงาน

4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะทำวิจัยในเรื่องคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อแสดงถึงแนวทาง และผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่ออยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยด้านส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่องาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่ออยู่ในระดับปานกลางและต่ำที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. พนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่อายุแตกต่างกัน สถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่มีระดับความต้องการสัมฤทธิ์ผลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีอำนาจพยากรณ์ที่ดี ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ พบว่าตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .674 ตัวพยากรณ์ที่ดีรองลงมา คือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความผูกพันต่องาน และความหลากหลายทักษะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสะสม เท่ากับ .869 , .909 และ 971 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบและตรวจสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 "ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่ออยู่ในระดับสูง"

ผล ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่ออยู่ในระดับปานกลางและต่ำซึ่งผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 2 "ปัจจัยด้านส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน"

ผล การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปรากฏผลสำคัญคือ พนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่อายุแตกต่างกัน สถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อที่มีระดับความต้องการสัมฤทธิ์ผลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยส่วนนี้ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ 2 ที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 3 "ปัจจัยด้านส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่องาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ"

ผล เมื่อพิจารณาตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในแต่ละปัจจัยพบว่าตัวพยากรณ์ ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ ทั้ง 9 ตัว พบว่าตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ พบว่าตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .674 ตัวพยากรณ์ที่ดีรองลงมา คือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความผูกพันต่องาน และความหลากหลายทักษะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสะสม เท่ากับ .869 , .909 และ 971 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ในรูปแบบ (Model) เดียวกันมีค่าเท่ากับ .971 มีความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการพยากรณ์เท่ากับ .6760 ตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อได้ร้อยละ 93.6 หรือมีอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ 93.6 เปอร์เซ็นต์ เมื่อนำตัวแปรทั้ง 9 ตัวเข้าสู่สมการพยากรณ์ เพื่อวิเคราะห์ พบว่า ตัวพยากรณ์ทั้ง 9 ตัว สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ ได้ 93.8 เปอร์เซ็นต์ หรือมีอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ 93.8 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ตัวพยากรณ์ที่ดีรองลงมาคือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความผูกพันต่องาน และความหลากหลายทักษะ ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปที่กล่าวข้างต้น ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ปัจจัยย่อยบางตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มพนักงานแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ มีการรับรู้คุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายทักษะของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

นอกจากนี้ยังพบผลของปัจจัยความต้องการสัมฤทธิ์ และความผูกพันต่องาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการช่วยให้องค์กรสามารถยกระดับความพึงพอใจในงานต่องานของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น

1. ในการประชุมพนักงาน ควรอธิบายถึงหัวข้อที่เกี่ยวกับความหลากหลายทักษะของงานที่พนักงานได้ทำ ว่าจะส่งผลถึงผู้ใดบ้าง ซึ่งควรเน้นถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและบริษัท เพื่อให้พนักงานเข้าใจขอบเขตและความสำคัญของงานที่ตนเองดูแลรับผิดชอบอยู่

2. จัดแสดง Flow Process Chart ของกระบวนการผลิตสินค้าทั้งหมด และแสดงตำแหน่งของกระบวนการผลิตที่พนักงานแต่ละคนทำงานอยู่ เพื่อให้รู้ว่างานที่ตนทำอยู่นั้นจะถูกส่งต่อไปที่กระบวนการใด และพนักงานคนใดจะเป็นผู้ทำงานของตนต่อ

3. องค์กรควรจะจัดสรรคนเข้ามาทำงานในแผนกสายการผลิตแบบเชื่อมต่อ โดยควรเลือกพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง โดยในการคัดเลือกคนเข้าทำงานควรจัดให้มีการทำแบบวัดความต้องการสัมฤทธิ์ผล เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินใจได้อย่างหนึ่ง

4. การสับเปลี่ยนงานที่ดี ควรทำควบคู่ไปกับการจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะเพิ่มขึ้น โดยต้องมีการวางแผนว่าพนักงานแต่ละคนควรจะมีทักษะในการทำงานด้านใดบ้างจึงจะเพียงพอต่อความต้องการในการทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดการฝึกอบรมอย่างไร้ทิศทาง และมีผลเสียต่อกำลังการผลิตงาน

5. การทำงานในโรงงานที่เน้นในเรื่องขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างมาก เพื่อลดความผิดพลาดต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้โดยง่ายกับตัวงานที่มีความไวต่อไฟฟ้าสถิต ดังเช่นโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์นั้น พนักงานจะถูกกำหนดให้ทำงานตามวิธีการอย่างเคร่งครัด กล่าวคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานไม่สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองอย่างอิสระเสรีในการจัดลำดับการทำงาน และกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้เลย ซึ่งจากการพิจารณาพนักงานจะมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ตนทำไม่เต็มที่นัก ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในงานที่น้อยลงด้วยเช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า สำหรับวิธีการทำงานที่มีการกำหนดไว้อยู่แล้วนั้น พนักงานจะต้องปฏิบัติตามโดยไม่มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ตนทำ แต่เมื่อมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่มีการเพิ่มเติมหรือแก้ไขใหม่นั้น ควรให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น หรือตัดสินใจด้วย เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าพวกเขาได้เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจเลือกวิธีการทำงานที่เหมาะสมด้วยตนเอง อันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นได้

2. **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยขั้นต่อไป**

1. ควรทำการวิจัยกับกลุ่มที่แตกต่างออกไปจากเดิม โดยอาจจะใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับบริหาร หรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอื่น

2. การวิจัยขั้นต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมว่ามีตัวแปรอื่นๆ เช่น จำนวนบุตรที่อยู่ในความดูแล อายุการทำงานในองค์การ และอายุงานในตำแหน่งระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการบังคับบัญชา วัฒนธรรมองค์การ และอื่นๆ ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานของพนักงาน หรือไม่ อย่างไร

3. ควรทำการศึกษาผลของการรับรู้คุณลักษณะงานที่มีต่อ การลาออกจากงาน การขาดงาน และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสุดท้ายที่ได้รับผลจากความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องาน

4. เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาตัวแปรการรับรู้สภาพเศรษฐกิจ หรือ บรรยากาศภายนอก องค์การ ร่วมด้วย เพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องานพนักงาน หรือไม่ อย่างไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2536. **เอกสารประกอบการสัมมนา : การควบคุมกระบวนการโดยอาศัยสถิติสำหรับผู้บริหาร**. กรุงเทพมหานคร .

ธงชัย สันติวงษ์. 2538. **องค์การ ทฤษฎีและการออกแบบ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2538 **วิธีวิทยาการวิจัย วิธีวิทยาขั้นสูงด้านการวิจัยและสถิติ**.

บุญชม ศรีสะอาด. 2532. **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย**. เล่ม 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์. 2537. **จิตวิทยาองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. _กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

พยอม วงศ์สารศรี. 2542. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

พิชิต สุขเจริญพงษ์. 2533. **การจัดการวิศวกรรมการผลิต**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

รัตนา ศิริพานิช. 2533. **หลักการสร้างแบบสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : เจริญวิทย์การพิมพ์.

สมยศ นาวีการ. 2540. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ.2541.**พฤติกรรมองค์การ:ทฤษฎีและการประยุกต์**.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

อารี เพชรผุด. 2530. **มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Armstrong Michael. 1996. **A Handbook of Personel Management Practice.** 6th Edition. England : Clays Ltd.

Barnard, Chester I. 1968. **The functions of the Executive.** Cambridge : Harvard University Press.

Dwivedi, R.S. 1980. **Manpower Management : An Integrated Approach to Personnel Management and Labour Relations.** New Delhi : Prentice-Hall of India Private Ltd.

Hackman, J.R., and Oldham, G.R. 1980. **Work redesign.** MA : Addison-Wesley.

Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard ; and Synderman, Block. 1959. **The Motivation to Work.** New York: John Wiley.

Jewell, L.N., and Siegall Marc. 1990. **Contemporary Industrial/Organizational Psychology.** Minasota : West Publishing.

Locke, E.A. 1976. **Handbook of Industrial and Organizational Psychology.** Chicago : Rand Mcnally.

Milton, Charles R. 1981. **Human Behavior in Organization.** Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall.

Muchinsky, Paul M. 1996. **Psychology Applied to Work** 5th Edition. USA : Brooks/Cole Publishing Company.

Schein, Edgar H. 1978. **Career Dynamics : Matching Individual and Organizational Needs.** Massachusetts : Addison-Wesley Pubishing Company.

Schutz, D.P., and Schutz, S.E. 1994. **Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organization Psychology.** New York: Macmillan Pubilshing.

Thomson, Rosemary, and Mabey, Christopher. 1994. **Developing Human Resources.** Oxford, England : Butterworth-Heinemann.

Tiffin, Joseph.,and McCormick, Ernest J. 1968. **Industrial Psychology.** London: George Allen and Wmvin.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Van Dersal, William R. 1968. The Successsful Supervisor in Government and Business. New York: Harper & Row Publishers.

Vecchio, Robert P. 1995. **Organizational Behavior.** Florida : Dryden.

Yamane, Taro. 1970. **Statistics : An Introductory Analysis.** 2nd ed. Tokyo : John Weatherhill, Inc.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบวัด

ตอนที่ 1 โปรดวงกลมล้อมรอบตัวเลข (1-5) โดยเลือกตัวเลขที่บรรยายได่ตรงกับลักษณะงานของคุณที่ทำอยู่ในปัจจุบันนี้มากที่สุด แบบวัดนี้จะสอบถามถึงความคิดเห็นของท่านในประเด็นต่าง ๆจะไม่มีคำตอบใดถูก หรือผิดในแบบวัดนี้ โปรดเลือกเพียงคำตอบเดียวต่อคำถามแต่ละข้อ

ตัวอย่าง งานของคุณจำเป็นต้องใช้เครื่องจักรมากน้อยเพียงใด

1----------2----------3----------4----------5

น้อยมาก : งานนี้แทบจะไม่ได้ใช้เครื่องจักรเลย ปานกลาง มากที่สุด : งานนี้ต้องการให้คุณทำงานกับเครื่องจักรแทบจะตลอดเวลา

ถ้าหากงานของคุณใช้เวลาเกือบทั้งหมดกับงานเอกสาร โดยแทบจะไม่ได้ทำงานกับเครื่องจักรเลย คุณก็อาจจะวงกลมล้อมรอบหมายเลข 1

ถ้าหากงานของคุณใช้เวลาทำงานกับเครื่องจักรพอ ๆ กับงานเอกสาร คุณก็อาจจะวงกลมล้อมรอบหมายเลข 3

ถ้าหากงานของคุณใช้เวลาทำงานกับเครื่องจักรเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็พอมีงานเอกสารบ้าง คุณก็อาจจะวงกลมล้อมรอบหมายเลข 4

ขอให้คุณวงกลมล้อมรอบตัวเลขใดตัวเลขหนึ่งเพียงตัวเลขเดียวเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. งานที่คุณทำอยู่ประกอบด้วยหน้าที่หลาย ๆ อย่างและเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญและความสามารถหลาย ๆ ด้าน

1----------2----------3----------4----------5

น้อยมาก : งานนี้ต้องการให้คุณทำในสิ่งเดิมซ้ำซากวันแล้ววันเล่า

ปานกลาง

มากที่สุด :งานนี้ต้องการให้คุณทำหน้าที่ต่างๆ ที่ต้องใช้ความชำนาญและความสามารถหลาย ๆด้าน

2. งานของคุณเปิดโอกาสให้คุณได้ทำตั้งแต่ กระบวนการผลิตชิ้นงานกระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้าย มากน้อยเพียงใด

1----------2----------3----------4----------5

น้อยมาก (งานของคุณเป็นเพียงกระบวนการหนึ่งในหลาย ๆกระบวนการผลิตทั้งหมด)

ปานกลาง

มากที่สุด (งานของคุณครอบคลุมงานตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้าย

3. โดยทั่วไปแล้ว งานที่คุณทำอยู่สามารถสร้างผลกระทบต่อการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตของผู้อื่นได้

1----------2----------3----------4----------5

ส่งผลกระทบน้อยมาก

ปานกลาง

ส่งผลกระทบมากที่สุด

สำคัญต่อคนอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 โปรดขีดเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับลักษณะงานของคุณในปัจจุบันให้มากที่สุด

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	เมื่อพิจารณาโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว คุณคิดว่างานของคุณมีความสำคัญ และผลงานที่คุณทำมีผลกระทบต่อผู้อื่น					
2	ด้วยลักษณะงานที่คุณทำอยู่ เมื่อคุณลงมือทำจะทำให้คุณได้รับผลสะท้อนกลับว่าคุณทำงานได้ผลดีเพียงใด					
3	ในแต่ละวัน งานของคุณเปิดโอกาสให้คุณทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ หลายๆอย่าง					
4	คุณสามารถพิจารณาได้ว่า ตัวคุณเองทำงานได้ดีเพียงใดโดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก					
5	ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้น คุณมีโอกาสมากในการตัดสินใจด้วยตนเองจนอาจกำหนดได้เองว่างานนั้นจะทำด้วยวิธีใด และจะเสร็จเมื่อใด					
6	สำหรับการผลิตงานชิ้นหนึ่งๆ คุณสามารถทำงานทุก ๆ กระบวนการผลิตงานโดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์เป็นชิ้นงานสำหรับส่งให้ลูกค้า					
7	ในแต่ละวัน งานของคุณประกอบด้วยงานหลาย ๆ หน้าที่ และแต่ละหน้าที่ ไม่ซ้ำกัน					
8	งานนี้เปิดโอกาสให้คุณได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และการตัดสินใจด้วยตนเองในการปฏิบัติงาน					
9	งานที่คุณทำอยู่นี้เปิดโอกาสให้คุณทำงานชิ้นนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์เป็นชิ้นงานที่พร้อมจะส่งให้ลูกค้า					
10	งานที่คุณปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่คุณต้องรับผิดชอบตั้งแต่กระบวนการผลิตแรกจนถึงกระบวนการผลิตสุดท้าย โดยมีผลงานที่ทำปรากฏเป็นชิ้นเป็นอัน และมองเห็นได้เด่นชัด					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 โปรดขีดเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับงานของคุณตามสภาพความเป็นจริง โดยไม่คำนึงถึงว่าคุณชอบหรือไม่ชอบงานของคุณ

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	เมื่อการทำงานมีปัญหา หรือ อุปสรรค คุณสามารถตัดสินใจแก้ปัญหานั้นด้วยตัวของคุณเอง					
2	จากผลงานของคุณ ทำให้คุณสามารถประเมินได้ว่าคุณทำงานได้ผลดีเพียงใด					
3	ในแต่ละวันคุณต้องทำงานหลายอย่างซึ่งต้องใช้วิธีการและความสามารถที่แตกต่างกันในการทำงาน					
4	คุณมีโอกาสรู้ว่าตนเองทำงานได้ดีเพียงใด โดยการพิจารณาและประเมินจากผลงานชิ้นนี้ด้วยตนเอง					
5	งานที่คุณรับผิดชอบอยู่นี้ จำเป็นต้องใช้ความชำนาญหลายๆ ด้านเป็นพิเศษ					
6	งานนี้มีการออกแบบไว้อย่างเหมาะสม ทำให้คุณสามารถทำงานชิ้นนี้ได้เองตั้งแต่กระบวนการผลิตแรกจนถึงกระบวนการผลิตสุดท้าย					
7	คุณมีอิสระในการตัดสินใจทุกๆเรื่องที่เกี่ยวกับงานว่า คุณจะทำงานอย่างไร					
8	ผลงานของคุณสามารถสร้างผลกระทบต่อผู้อื่นได้ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ					
9	งานที่คุณทำค่อนข้างง่าย และไม่จำเป็นต้องใช้ความชำนาญพิเศษในหลายๆ ด้าน					
10	งานที่ได้รับมอบหมายนี้ทำให้คุณมีโอกาสรับผิดชอบตั้งแต่กระบวนการผลิตแรกจนถึงกระบวนการผลิตสุดท้าย					
11	งานนี้เปิดโอกาสให้คุณมีอิสระและเสรีภาพในการตัดสินใจในทุกๆเรื่อง					
12	หลังจากทำงานเสร็จ คุณสามารถที่จะบอกได้ว่าตนเองทำงานได้ดีหรือไม่					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
13	คุณต้องใช้ความชำนาญเป็นพิเศษในหลายๆด้านประกอบกันในการทำงานนี้					
14	ผลงานจากการทำงานของคุณนี้ไม่ว่าจะทำออกมาอย่างไรก็จะส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นเป็นจำนวนมาก					
15	งานที่คุณรับผิดชอบอยู่นี้หากทำได้ดี จะมีผลทำให้คนอื่น ๆ ได้รับประโยชน์ แต่ถ้าทำไม่ดีก็จะเกิดผลในทางตรงกันข้าม					
16	งานที่คุณรับผิดชอบอยู่นี้ ไม่ค่อยมีความสำคัญเท่าไรนัก					
17	เมื่อปฏิบัติงานจำนวนหนึ่งเสร็จ คุณสามารถบอกได้ว่าคุณภาพของงานที่คุณทำไปนั้นดี หรือไม่ดี					
18	คุณไม่สามารถประเมินคุณภาพของงานที่คุณทำได้ด้วยตัวเอง					
19	คุณต้องตรวจสอบคุณภาพของผลงานที่คุณทำด้วยตัวคุณเอง					
20	คุณไม่สามารถตรวจสอบคุณภาพของผลงานที่คุณทำด้วยตัวคุณเอง					
21	โดยลักษณะงานที่คุณทำอยู่นี้ คุณไม่มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของผลงานที่คุณทำ					
22	คุณต้องส่งงานที่คุณทำไปให้พนักงานที่มีหน้าที่ตรวจงานจึงจะรู้คุณภาพของงานที่คุณทำ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใดโปรดขีดเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเห็นของคุณมากที่สุด

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	กล่าวโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว คุณพึงพอใจกับงานที่คุณรับผิดชอบอยู่					
2	คุณคิดว่างานของคุณเป็นเพียงส่วนเล็กๆส่วนหนึ่งในชีวิต					
3	คุณมักจะคิดถึงงานของคุณ ในช่วงที่คุณลาพักร้อน					
4	คุณคิดว่างานเป็นส่วนสำคัญในชีวิตของคุณอย่างมาก					
5	คุณยอมที่จะใช้เวลาช่วงพักเที่ยงของคุณเพื่ออยู่ทำงานให้เสร็จ					
6	คุณพยายามทำงานให้ได้ดีกว่าผู้ร่วมงานคนอื่น					
7	คุณชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถ					
8	โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว คุณพึงพอใจกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน					
9	คุณพยายามทำงานให้ดีกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้					
10	คุณชอบทำงานที่มีการแข่งขัน					
11	คุณชอบลองทำในสิ่งที่คนอื่นคิดว่าทำไม่ได้					
12	คุณชอบตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง และพยายามทำให้ได้ตามที่ได้ตั้งใจไว้					
13	โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว คุณพอใจกับลักษณะงานที่คุณได้ทำ					
14	คุณต้องการพูดคุยถึงงานที่คุณทำอยู่ให้คนที่มีความสำคัญต่อคุณฟัง					
15	คุณจะไม่เปลี่ยนไปทำงานอื่นที่มีความแตกต่างจากงานที่คุณทำอยู่ แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทน และสวัสดิการอื่นๆ มากกว่า					
16	คุณหลีกเลี่ยงที่จะทำงานเกินจากงานที่ได้รับมอบหมาย					
17	คุณคิดว่าคนส่วนมากที่ทำงานลักษณะเดียวกันกับคุณพึงพอใจกับงานนี้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
18	คุณมักมาถึงที่ทำงานก่อนเวลาเข้างานเพื่อเตรียมงานทุกสิ่งให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน					
19	เวลาคุณแนะนำตัวต่อวงสังคม คุณจะบอกว่าคุณทำงานอะไร ก่อนที่จะมีผู้ถาม					
20	คุณชอบที่จะเอาชนะปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน					
21	เมื่อทำงานง่าย ๆ เสร็จแล้ว คุณอยากจะทำงานที่ยาก ๆขึ้นไปอีก					
22	คุณปรารถนาอย่างยิ่งที่จะทำงานยาก ๆ ให้สำเร็จ					
23	คุณมีความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่า คุณทำงานอะไร					
24	เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานใด คุณจะทำอย่างเต็มความสามารถเสมอ					
25	คุณชอบเล่นเกมส์ หรือแก้ปัญหาที่ท้าทายความสามารถ					
26	โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว คุณมีความสุขที่ได้ทำงานที่คุณรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. อายุ ..... ปี
   .....
2. สถานภาพสมรส
   [ ] โสด
   [ ] สมรส
   [ ] ม่าย / หย่า/ แยกกันอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้