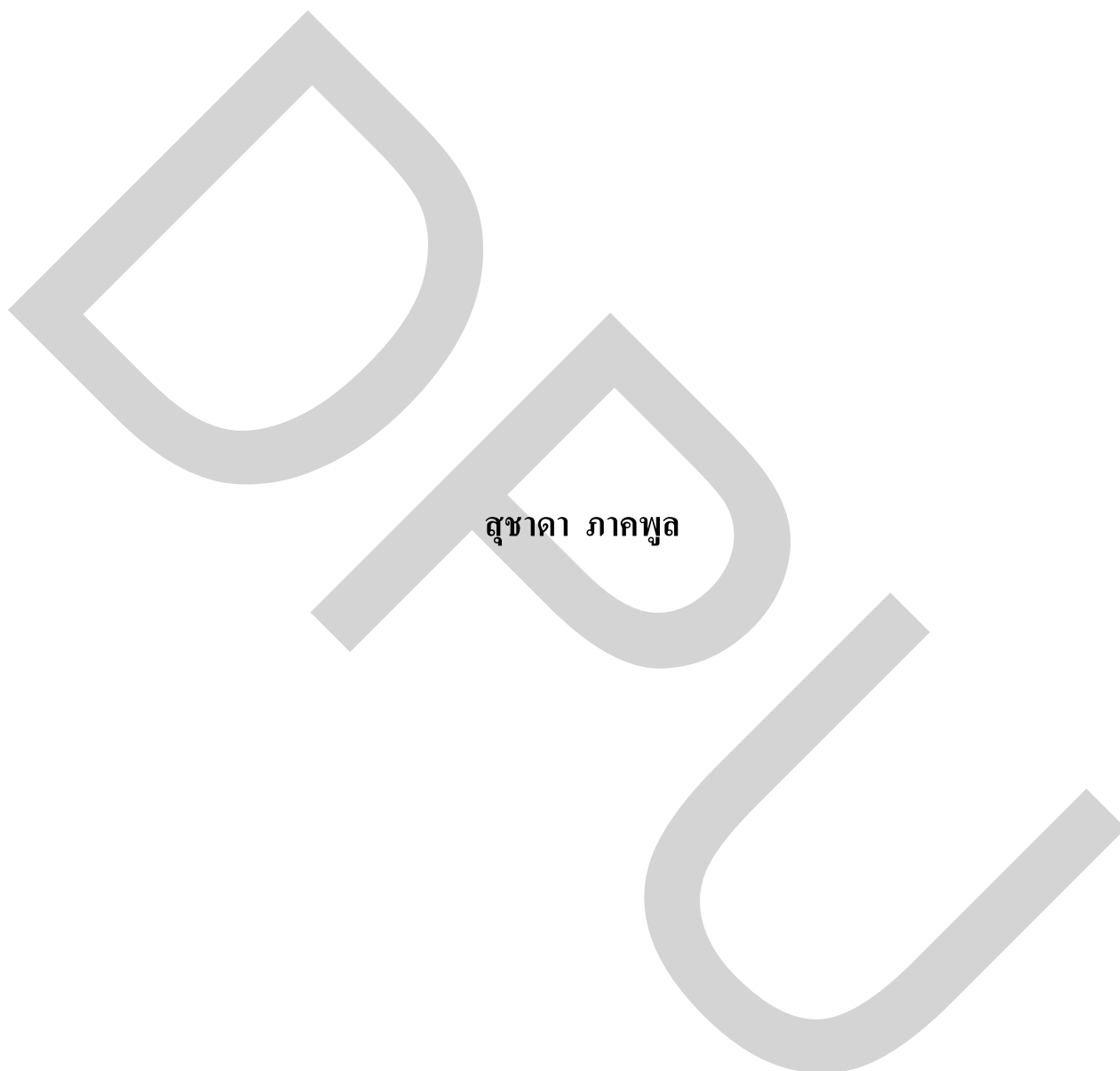


ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต

ระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : กรมอุทกหารเรือ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตร

มหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2554

**The Satisfaction of Workers in Production line for Operation level**

**Case Study : Naval Dockyard**



**Suchada Pakpool**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements**

**for the Degree of Master of Science**

**Department of Engineering Management**

**Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2011**

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าวิจัย จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรัตน์ กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สิริโอฬาร กรรมการ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจากท่านผู้ทรงคุณวุฒิอีกหลายท่านที่ได้กล่าวนามในที่นี้ที่ได้แสดงความคิดเห็นและให้คำแนะนำต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาการจัดการทางวิศวกรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และคณาจารย์ (พิเศษ) ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในทุกๆ ด้านซึ่งมีคุณค่าอย่างยิ่งตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษาอยู่ ณ สถาบันแห่งนี้ ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อบัณฑิต ภาคพล คุณแม่วิไล ภาคพลและพี่ปัญญาภาคพล ซึ่งผู้วิจัยระลึกถึงเสมอ สุดท้ายขอขอบคุณ นาวาตรีคมสันต์ มณีพันธ์ และเพื่อนๆ EM รุ่น 51 ทุกคนที่ให้คำแนะนำและให้กำลังใจมาโดยตลอด

สุชาดา ภาคพล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญตาราง .....	๑๑
สารบัญภาพ .....	๑๒
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 สมมติฐานวิจัย .....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	7
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	15
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	25
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	29
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	29
3.2 ประชากรและวิธีการกลุ่มตัวอย่าง .....	30
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
4. ผลการศึกษา .....	42
4.1 การนำเสนอข้อมูล .....	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5. สรุปผลการศึกษา.....	73
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	73
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	75
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	89
ประวัติผู้เขียน.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในสายงานฝ่ายผลิตจำแนกตามกอง.....	30
3.2 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA .....	37
3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	39
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	43
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านลักษณะงานจำแนกตามรายชื่อ.....	47
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสำเร็จในงาน จำแนกตามรายชื่อ.....	48
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามรายชื่อ.....	49
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามรายชื่อ.....	50
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสวัสดิการและเงินเดือน จำแนกตามรายชื่อ.....	51
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จำแนกตามรายชื่อ.....	52
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามรายชื่อ.....	53
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามรายชื่อ.....	54
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายด้าน.....	55
4.11 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ.....	56
4.12 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ.....	57
4.13 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามระดับการศึกษา .....	59
4.14 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามอายุงาน .....	60
4.15 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	61
4.16 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่าง พนักงานเพศชาย และพนักงานเพศหญิง .....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ.....	64
4.18 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
4.19 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความสำเร็จในงานที่ระดับการศึกษาต่างกันรายคู่.....	67
4.20 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามอายุงาน .....	68
4.21 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	70
4.22 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่ระดับการศึกษาต่างกันรายคู่.....	72

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ฟังองค์กรของอุทธารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทธารเรือ.....	2
3.1 แสดงกรอบแนวความคิดในงานวิจัย .....	29
4.1 แผนภูมิมวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	44
4.2 แผนภูมิมวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	45
4.3 แผนภูมิมวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
4.4 แผนภูมิมวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน .....	46
4.5 แผนภูมิมวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	46
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามรายด้าน.....	56



หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา กรมอุทการเรือ
ชื่อผู้เขียน	ศุชาดา ภาคพล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรัตน์
สาขาวิชา	การจัดการทางวิศวกรรม
ปีการศึกษา	2554

### บทคัดย่อ

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายไปได้ด้วยดีนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลักทั้ง 4 ประการ (4M) คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) ในส่วนของอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ บุคคลที่เป็นกำลังหลักในการซ่อม และมีผลต่อคุณภาพของงานมากที่สุด คือ พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นช่างที่บรรจุในอัตราลูกจ้างประจำหมวดฝีมือของกองทัพเรือ ดังนั้นในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นเฉพาะเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานฝ่ายผลิต ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ กรมอุทการเรือ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานฝ่ายผลิตของอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ จำนวนทั้งสิ้น 262 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8628 สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบโดยค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ Least Significant Different (LSD) วิเคราะห์ผลทั้งหมดโดยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วน

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศอายุ และอายุงาน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงานมีค่า P-value เท่ากับ 0.038 น้อยกว่า 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานด้านความสำเร็จในงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน 4 กลุ่ม พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจ เมื่อเทียบกับ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) หรือเทียบเท่า และปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่า P-value เท่ากับ 0.032 น้อยกว่า 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน 4 กลุ่ม พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งช่างชั้น 1 มีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับ ช่างชั้น 3 และช่างชั้น 4 มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยครั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงลดมลภาวะในพื้นที่โรงงาน การจัดหาหนังสือคู่มือในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ให้ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของพนักงาน ให้เกียรติพนักงานในฐานะบุคคลที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของกองทัพเรือ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สร้างขวัญและกำลังใจรวมทั้งยอมรับในความสามารถของพนักงานสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานในหน่วยงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

Thesis Title	The satisfaction of workers in production line for operation level Case Study: Naval Dockyard
Author	Suchada Pakpool
Thesis Advisor	Asst. Prof Dr. Suparatchai Vorarat
Department	Engineering Management
Academic Year	2011

### **ABSTRACT**

In order to complete the tasks very well, it is necessary to have 4 factors which are man, money, materials and management. For the work tasks in Phrachulachomklao Naval Dockyard concerned about naval ship repairing, the operation workers are the most important. In the operation level, the workers are considered as naval staff in type of specialist employee. Therefore, the author will do the research pointing to the satisfaction of production workers in production line for operation level. This is significant for the working efficiency of the dockyard.

The objective of this research is to study and compare the working satisfaction levels of workers in the Royal Thai Naval Dockyard. Those workers are classified by personal conditions such as genes, age, educational degree, working age and working position. There are 262 operational workers in Phrachulachomklao Naval Dockyard. In this thesis, the tools are asking forms of personal data and asking forms for working satisfaction with 0.8628 reliability values. The statistical evaluations for this research are frequency value, percentage, standard deviation, t-test value and one-way analysis of variance. When the difference in statistical significance is found, the couple comparison of average value must be hold by LSD method. All of these analysis results can be completed by using SPSS program for window version 11.5.

The research results show that the working satisfaction of workers is in the high level. According to the consideration in each study section, it can founded that the workers have working satisfaction in high level for the section of working characteristics, the success in working life and the relationship between colleagues. For the sections of respecting, job promotion, welfare, ruling and working condition, the working satisfaction of the workers are in the medium level. The workers different in genes, age and working age have no difference in

working satisfaction level base on the statistical value. The workers having no difference in education level will have no difference in working satisfaction level. When considering in each case section, it is founded that working accomplishment section have P-value between 0.038 to 0.05 and for other section there is no difference. When comparing the satisfaction level of workers in the section of working accomplishment for 4 different education levels, it is founded that workers having education level in secondary school or equal have satisfaction same as bachelor or higher degree which have difference in working satisfaction with significant statistic value level equal to 0.05. Workers having education level in first certificate level or equal have satisfaction level same as workers having diploma certificate level or equal and bachelor degree or higher education level have no difference in working satisfaction with the significant statistical value equal to 0.05. Workers different in working position have no difference in working satisfaction for overall. When considering in each section, it is found that the section of acceptability has p-value between 0.032 to 0.05 and for the other section, there is no difference. When comparing satisfaction level in section of acceptability for 4 groups of different working position, it is founded that workers in the first level of technicians have working satisfaction same as worker in the third level of technicians and technician in the forth level have no difference in working satisfaction with significant statistical value level equal to 0.05.

By the results of this research, it can be used as the guide to develop the operational working patterns in a dockyard. For instance, firstly it should improve working area to reduce the pollutions in factory. Secondly it should have technician manuals enough for every operation. Thirdly it should settle study courses for workers to improve their working capability. Fourthly administrators should pay attention to the welfare of workers and give respect to them as the important workers because they can help the dockyard to reach the naval mission. Finally, it should improve relationship, cheerfulness, ability and acceptance in the group of workers. These aspects can increase the working satisfaction of workers in operation level.

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการใช้คนให้ทำงานได้คำนึงเฉพาะความรู้ความสามารถของบุคคลอย่างเดียวเท่านั้น แต่ไม่ได้ยึดเอาความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นๆ เป็นสำคัญ เพราะว่าแม้คนจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด ถ้าหากขาดความจริงใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องตระหนักและต้องคำนึงอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่พึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางอาชญากรรม และเป็นปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นเครื่องหมายให้เห็นการบริหารงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย

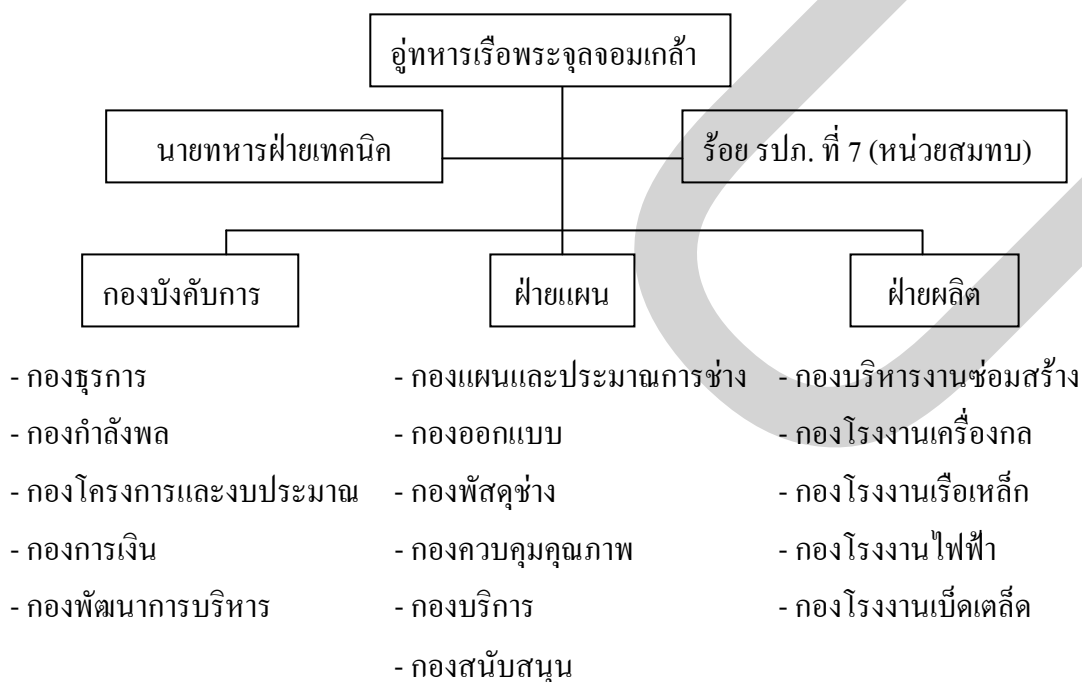
อุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหารเรือ ตั้งอยู่ ณ ตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 400 ไร่ มีท่าเทียบเรืออยู่ทางทิศตะวันออกติดกับแม่น้ำเจ้าพระยามีสิ่งอำนวยความสะดวกในการซ่อมบำรุงเรือหลายประเภท อันได้แก่ อุ้งแห้ง (Dry Dock) ชานยกเรือ (Syncrolift) อ่างจอดเรือ (Basin) ท่าเทียบเรือ (Pier) และวางเครนไฟฟ้า (Dock Crane) รวมทั้งคลังพัสดุ และโรงงานต่าง ๆ ซึ่งมีเครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์ และอะไหล่ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ในแต่ละปีจะมีเรือเข้ารับการซ่อมบำรุงปีละประมาณ 60 – 70 ลำ อุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า เป็นหน่วยขึ้นตรงกรมอุทหารเรือมีหน้าที่และภารกิจในการซ่อมบำรุงเรือรบประเภทต่างๆของ กองทัพเรือ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สามารถปฏิบัติการกิจที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ แต่ในช่วงที่ผ่านมา อุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า ต้องประสบปัญหาการส่งเรือไม่ทันตามกำหนดการในแผนการซ่อมเรือ ซึ่งจากการตรวจสอบกระบวนการซ่อมเรือแล้ว พบว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งได้แก่ การที่ต้องกลับไปแก้ไขงานใหม่ (Rework ) และในหลายครั้งหลังจากที่เรือเข้ารับการซ่อมจาก อุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า แล้ว เมื่อนำกลับไปใช้ราชการได้ไม่นาน ก็เกิดการชำรุดซ้ำของอีก หรือไม่สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ อุทหารเรือ

พระจุลจอมเกล้า ได้ตระหนักถึงปัญหานี้ และได้พยายามหาวิธีแก้ไข โดยได้จัดให้มีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control : QC) ในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนกระทั่งสิ้นสุดการซ่อม เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณและอะไหล่ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้เรือ โดยมีผู้อำนวยการอุทหารเรือพระจุลจอมเกล้าเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ มีขอบเขตความรับผิดชอบ ดังนี้

เป็นหน่วยเจ้าภาพในการวางแผนการกำกับดูแล การซ่อมทำ ดัดแปลง ถอดถอนเรือและ ยุทโธปกรณ์ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามแผน

- 1) ควบคุมคุณภาพการซ่อมทำเรือให้ได้มาตรฐาน เป็นไปตามหลักวิศวกรรม
- 2) พัฒนาและดำรงความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องใช้ และสาธารณูปโภค ในการสนับสนุนการซ่อมทำเรือ
- 3) สนับสนุน ส่งเสริม ให้ความรู้แก่กำลังพลของหน่วยในด้านวิศวกรรมศาสตร์ และ ควบคุมคุณภาพในการซ่อมทำเรือ
- 4) พัฒนาและส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

อุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า ได้จัดแบ่งผังองค์กรตามการบังคับบัญชา โดยมีรายละเอียด ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ผังองค์กรของอุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหารเรือ

จากภาพที่ 1.1 ผังองค์กรของอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ ในสายงานผลิตประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1) กองบริหารงานซ่อมสร้าง มีหน้าที่ วางแผนงาน กำกับการ และประสานงานเกี่ยวกับการซ่อมสร้างให้เป็นไปตามกำหนดเวลา เสนอแนะและดำเนินการวิธีด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรมให้แก่โรงงานต่าง ๆ พัฒนาวิธีการซ่อม และสร้าง ตลอดจนดำเนินงานการอยู่

2) กองโรงงานเครื่องกล มีหน้าที่ ดำเนินการ ซ่อม สร้าง ดัดแปลง แก้ไข เครื่องจักรกลและอุปกรณ์ของเรือในสาขากลจักร

3) กองโรงงานเรือเหล็ก มีหน้าที่ ดำเนินการซ่อม สร้าง ดัดแปลง แก้ไข ทดสอบ เครื่องจักรกลและอุปกรณ์ของเรือในสาขากลจักร

4) กองโรงงานไฟฟ้า มีหน้าที่ ดำเนินการซ่อม สร้าง ดัดแปลง ติดตั้ง รื้อถอน เดินสาย ทดลองเครื่องไฟฟ้าระบบ และการชุกโหละ ตลอดจนซ่อมแบตเตอรี่

5) กองโรงงานเบ็ดเตล็ด มีหน้าที่ ดำเนินการซ่อม สร้าง ดัดแปลง แก้ไข ตัวเรือ ส่วนประกอบตัวเรือ และอุปกรณ์ที่ทำด้วยไม้ ใยแก้ว และพลาสติก เครื่องทำความเย็นของเรือ งานเกี่ยวกับเชือก รอก การอยู่ ช่างเย็บและช่างสี ตลอดจนการเคลื่อนย้ายของหนัก

อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายไปได้ด้วยดีนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลักทั้ง 4 ประการ (4M) คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) ในส่วนของอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า บุคคลที่เป็นกำลังหลักในการซ่อม และมีผลต่อคุณภาพของงานมากที่สุด คือ พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นช่างที่บรรจุในอัตราลูกจ้างประจำหมวดฝีมือของกองทัพเรือ และได้ผ่านการคัดเลือกคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถมาแล้วว่าสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ อีกทั้งยังมีการฝึกอบรมทบทวนในขณะที่ปฏิบัติงาน และจัดส่งไปศึกษาหลักสูตรต่างๆ เพิ่มเติมภายนอกหน่วยงานอยู่เสมอ จึงทำให้มีความรู้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นเฉพาะเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานฝ่ายผลิต ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน สวัสดิการและเงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เป็นต้น

จากเหตุผลและความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการของอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสภาพการปฏิบัติงาน ในการซ่อมเรือของอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการ อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ

2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการ อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยแยกได้ดังนี้

- 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- 4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- 5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ

2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการ ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

## 1.5 ขอบเขตงานวิจัย

1 ประชากรที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานภายใน อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ จำนวนทั้งหมด 762 คน โดยกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 262 คน ซึ่งได้จากการสุ่มจากประชากรในสายงานฝ่ายผลิต

2 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการ 8 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาส



และความก้าวหน้าในงาน สวัสดิการและเงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน

3 การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2553

## 1.6 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวก ที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสและความก้าวหน้าในงาน สวัสดิการและเงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน

**ลักษณะงาน** หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความถนัด และความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ทำทนาย มีความเป็นอิสระในการทำงานภายใต้ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบที่กำหนด มีความน่าสนใจ และมีความสำคัญต่อกองทัพเรือ

**ความสำเร็จในงาน** หมายถึง งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ ผู้ปฏิบัติมีความภาคภูมิใจต่อผลงานที่ปฏิบัติ สามารถแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง จนทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นที่ประจักษ์แก่ผู้ร่วมงาน

**การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของการยกย่องให้เป็นแบบอย่าง การให้ความไว้วางใจ และเชื่อมั่น การยอมรับความคิดเห็น หรือแสดงออกอื่น ๆ ที่ทำให้รู้สึกว่าการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

**ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน** หมายถึง โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่เป็นอยู่ ได้แก่ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัลตอบแทนจากการปฏิบัติ รวมทั้งการได้รับโอกาสในด้านการศึกษา และการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน

**สวัสดิการและเงินเดือน** หมายถึง เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน เช่น ค่าตอบแทนพิเศษ ที่พักอาศัย การรักษาพยาบาล และการอำนวยความสะดวกในเรื่องการเดินทางมาปฏิบัติงาน

**ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน** หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี มีการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน รวมทั้งการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานจากแผนกอื่น ๆ

**การปกครองบังคับบัญชา** หมายถึง ลักษณะของผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้นำหน่วย ที่มีความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน สวัสดิภาพ ความเป็นอยู่ ของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนมีบทบาท

ในการส่งเสริมด้านการพัฒนาตนเอง การประสานสามัคคีของผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งมีความเป็น  
 ธรรมและยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

**สภาพการทำงาน** หมายถึง ความมีอิสระในการทำงานและสภาพแวดล้อม และปัจจัย  
 ต่างๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกคล่องตัว เช่น ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ความเป็น  
 สักส่วนของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อและอุปกรณ์ต่างๆ

**กรมอุทการเรือ** หมายถึง อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ

**ประชากร** หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในสายงานฝ่ายผลิต

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการบรรจุในอัตรา  
 ลูกจ้างประจำหมวดฝีมือของกองทัพเรือ

**ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบันของพนักงานที่ได้ผ่านการ  
 รับรองอย่างถูกต้องของกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งเป็น มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า  
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) หรือเทียบเท่า และ  
 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

**อายุงาน** หมายถึง นับจำนวนปีเต็ม ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า  
 กรมอุทการเรือจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 1 - 5 ปี 6 -10 ปี 11 -15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป

**ระดับตำแหน่ง** หมายถึง ระดับตำแหน่งปัจจุบันของพนักงาน มีเกณฑ์การแบ่งตาม  
 ระเบียบระยะเวลาและความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีที่มาจากการสอบเข้าบรรจุ และการ  
 สอบเลื่อนฐานะ แบ่งเป็น ช่างชั้น 1 ช่างชั้น 2 ช่างชั้น 3 และช่างชั้น 4

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ กรณี ศึกษา กรมอุทกหารเรือ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และรวบรวมงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับดังนี้

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความลึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจ ตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึง เป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึก ที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความ กระตือรือร้น

มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จอมพล พิเศษกุล (2537) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

กิติมา ปรีดีติลล (2539) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

สุระ หีบโอสถ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

จากความหมายของคำว่าความพึงพอใจตามทีบุคคลต่างๆให้ไว้ จะเห็นได้ว่ามีบางอย่างที่สอดคล้องกัน จนทำให้พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติส่วนบุคคลด้านบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัย และด้านผลตอบแทน รวมทั้งผลประโยชน์อื่น ๆ

### 2.1.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กรในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบความสำเร็จและได้ผล ดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะ

เกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานใด หากสามารถ จัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนอง ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รัก งานและปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการ ได้ ผลงานย่อม ตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้ จึงเห็น ได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอ ว่าผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความพึงพอใจในงานจะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ เป็นต้นว่าผู้ปฏิบัติงาน จะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนาน งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมี เวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น แสดงถึงความอดสาหะ วิริยะ ในการ ทำงาน ไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความ พึงพอใจในงานที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผล ในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานจะเสื่อมลง งานจะดำเนิน ไปโดยไม่ราบรื่น ความ รับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชา ลงทุกที เช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์กร และ ย่อมผันแปรควบคู่ไปกับ ความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

นับแต่ได้มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ยอร์จ เอลตัน มาโย (Mayo, George Elton) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบต่างๆ ที่มีต่องานของ พนักงานในบริษัทเวสเทอร์น อิเล็กทริก (Western Electric Company), นครชิคาโก ประเทศ สหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 1924-1932 (Mayo, 1933 : 177-179 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2539) ทำให้องค์กรต่างๆ ได้หันมาให้ความสนใจ และความสำคัญต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวาง เพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จ เอลตัน มาโย ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน และทุกระดับมีผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันได้มีผู้นำเอาแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานมาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการ ศึกษาวิจัยทางด้านการ บริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการ ปฏิบัติงานในองค์กร ทั่วๆ ไปในปัจจุบันก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมา ใช้กันอย่าง แพร่หลาย ดังที่ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

การรับรู้ในปัจจุบันต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้ หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น เกิดความเต็มใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ ทำให้องค์การมีความเจริญและประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### 2.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

#### 2.1.3.1 ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

2.1.3.1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงาน ของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2.1.3.1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิง มีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

2.1.3.1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

2.1.3.1.4 อายุ แม้อายุจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วยแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

2.1.3.1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการตั้งสรรค์กับผู้อื่นด้วย

2.1.3.1.6 เชาวน์ปัญญา ปัญหารื่องเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ทำในงานบางลักษณะ ไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง จะพบว่ามีความแตกต่างกัน จากการศึกษา พบว่า พนักงานในโรงงานที่มีเชาวน์ปัญญาในระดับสูง แต่ปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำ มักจะมีความเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของตน

2.1.3.1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีผลต่อการวิจัย ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำ ว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายเล่มพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

2.1.3.1.8 บุคลิกภาพ ปัญหารื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั้น อยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอาจทำให้เกิด โรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3.1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเล่ม พบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับ การสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

2.1.3.1.10 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ด้วยเช่นกัน

2.1.3.1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานได้ปฏิบัติงานที่ตนเองถนัดพอใจจะมีความสุข และพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสนใจในงาน

### 2.1.3.2 ปัจจัยด้านงาน

2.1.3.2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จการรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึก ต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพัน ต่องาน

2.1.3.2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.1.3.2.3 ฐานะทางวิชาชีพจากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยาก เปลี่ยนงาน ในสถานะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อน เงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบด้วย ทั้งนี้เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้น เป็นผู้พิจารณาตัดสินใจในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.1.3.2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานขนาดเล็ก จะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็ก พนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3.2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงานการที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงานเนื่องจาก การปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

2.1.3.2.6 สภาพภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า คนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิด ระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน



2.1.3.2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานนอก จากนี้ยังพบว่างานใดมีโครงสร้างอย่างไรและรู้ว่าจะทำอย่างไร ดำเนินการอย่างไร และสามารถควบคุมได้ง่ายขึ้น

### 2.1.3.3 ปัจจัยการจัดการ

2.1.3.3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปลงจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ จะพบว่า พนักงาน มีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลง ก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถาม เกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอ ที่จะเลี้ยงตัวเองในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็น สวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัด และมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

2.1.3.3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจ ปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจจะเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงาน เนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่าผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชน ก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

2.1.3.3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัท และโรงงาน เห็น ว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษา ซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใยน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

2.1.3.3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้คู่มือและความชำนาญงานมีความสำคัญน้อย สำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ใน

ตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่าน โอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

2.1.3.3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงาน บางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ก็จะทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวก อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3.3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่อง สถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับ สภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

2.1.3.3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่ง ที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่กระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามี ความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3.3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความ รับผิดชอบในงานสูงความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัย อื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

2.1.3.3.9 การนิเทศงาน สำหรับพนักงานการนิเทศงาน คือ การชี้แนะในการ ทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกลูกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การ ด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ กับผู้ นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่กระหว่างผู้นิเทศงาน และพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการ ทำงาน

2.1.3.3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่ง พบว่าพนักงานมี ความต้องการที่จะรู้ว่า การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไร ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานว่างานของ ตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ ต้องการ

2.1.3.3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถ ของผู้ บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาใน ความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วย

2.1.3.3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่า ผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่อง สำคัญที่สุดแต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

ดังนั้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ ผู้บริหารควรคำนึงถึง และกำหนดให้เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารองค์การดำเนิน ไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะองค์ประกอบในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และใช้เสริมสร้างความพึงพอใจได้ โดยผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรที่มีก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

## 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

แมกเกรเกอร์ (McGregor. 1960 : 161-175 อ้างถึงใน จอมพล พิเศษกุล, 2537) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

- 1) คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน
- 2) เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ
- 3) คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวในการทำงานพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่าโดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงานพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกัน มนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้บังคับให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับ โดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

- 1) คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

2) การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียว ที่จะทำให้คนทำงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3) การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน

4) คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5) คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์กร

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการ มองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กรจะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และ โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

#### 2.2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

Maslow (อ้างถึงใน ฉันทฐา กริหิรัญ, 2550) นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Brandeis ได้พัฒนาทฤษฎีความพึงพอใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานรากฐานคือ

1) คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นพฤติกรรม

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3) ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการ ระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

Maslow ได้สรุปความต้องการของบุคคล ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการกระทำของบุคคลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ อันจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการ พื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม

ระดับที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย รวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ระดับที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้ง จะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง

ระดับที่ 4 ความต้องการ การยอมรับนับถือ (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเอง และความรู้ความสามารถของตน ในอันที่จะทำให้บุคคลอื่นยกย่องนับถือ

ระดับที่ 5 ความต้องการ ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self Actualization Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในทุกสิ่งตามที่คาดหวังไว้

ในการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ไปใช้ในหน่วยงาน จะต้องคำนึงถึงหลักของการสร้างแรงจูงใจด้วย ความต้องการในระดับต่ำอาจได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วน และในส่วนที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป การปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ให้ดีขึ้นจะไม่เพิ่มแรงจูงใจเลย เนื่องจากบุคคลส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับนี้เป็นอย่างดีแล้ว

### 2.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

Frederick Herzberg (อ้างถึงใน ฉันทฐา กริหิรัญ, 2550) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจขึ้นมาใหม่ ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดในเรื่องความต้องการของ Maslow ทฤษฎีนี้เป็นผลสรุปที่ได้จากงานวิจัย และจากการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ 200 คน จากธุรกิจและอุตสาหกรรม 11 แห่ง ที่เมือง Pittsburg มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกา โดยเขาได้ใช้วิธีให้ประชากรในการวิจัย พิจารณาเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) เกี่ยวกับเรื่องการทำวิจัย กล่าวคือ ในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ คำถามของผู้สัมภาษณ์เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบคิดถึงเวลาที่เขามีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบันหรืองานที่เขาเคยได้ทำมาแล้ว โดยผู้ตอบระบุองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ทำให้เขามีความพึงพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจนั้นมักเกิดจากตัวงานที่เขาทำซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ส่วนเรื่องที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจนั้น มักเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริงปัจจัยจูงใจประกอบด้วย

2.2.3.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระจนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น

2.2.3.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

2.2.3.1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย ต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีสามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

2.2.3.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

2.2.3.1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลง ในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาส ได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2.2.3.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานซึ่งโดยทั่วไปแล้วมนุษย์เรามักต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ถ้าความต้องการดังกล่าวหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้ ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

2.2.3.2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กร ความสามารถในการจัดลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.2.3.2.2 การนิเทศงาน (Supervision-Technical) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตของการปฏิบัติงาน หรือเป็นการปฏิบัติงานอย่างอิสระ

2.2.3.2.3 เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานเช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2.2.3.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relationship) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างดี

2.2.3.2.5 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทาง กายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายรวมถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.2.3.2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

2.2.3.2.7 สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือ ของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

2.2.3.2.8 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

จากการค้นพบของ Herzberg สรุปได้ว่า แม้อะไรจะมีสภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน ที่ดี มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเพียงพอ และให้ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ก็อาจจะยัง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่ำได้ เพราะสภาพแวดล้อมทางวัตถุไม่มีความสำคัญในการจูงใจ บุคลากร เท่ากับสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ดังนั้นถ้าหากต้องการงานที่มีคุณภาพดีแล้ว ก็ควรจะจัดให้ มีทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่เหมาะสมทั้งสองอย่าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรในองค์กร ให้ ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2.2.4 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

Clayton Alderfer (อ้างถึงใน ฌ็ทฐา กริหิรัญ, 2550) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG (Existence Relation Growth Theory) ขึ้นมาโดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรง แต่จะมีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่น ซึ่งต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow คือ Alderfer ได้แบ่งความต้องการ ของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ได้แก่

2.2.4.1 ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs: E) เป็นความต้องการทาง กายภาพ และความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของ Maslow ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต จะรวมส่วนที่เป็น ความต้องการทางด้าน สรีระทั้งหมดกับบางส่วน กับความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย

2.2.4.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วยเป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับ ทฤษฎีของ Maslow ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการ ความมั่นคงและปลอดภัยความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.2.4.3 ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สำหรับตัวเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไปซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเอง และการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เมื่อเทียบกับทฤษฎีของ Maslow ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของ ความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี และความต้องการทำคนให้ประจักษ์ทั้งหมด

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยสร้าง ความสำเร็จและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น องค์กรก็ต้องสามารถตอบสนองความต้องการ ของแต่ละบุคคล โดยผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสและความก้าวหน้าในงาน สวัสดิการและเงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา และสภาพการทำงาน

## 2.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

### 2.2.5.1 ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ

คำว่า “ทัศนคติ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

นิภา แก้วศรีงาม (2532) ทัศนคติ หมายถึง ลักษณะของความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่ดีหรือทางที่ไม่ดี ในลักษณะที่ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งของ ต่อบุคคล หรือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มีความรู้สึกนั้น ๆ ไปในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534) ทัศนคติ หมายถึง เรื่องของความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความพึงใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด มักจะเกิดขึ้นเมื่อรับรู้หรือประเมินผู้คน เหตุการณ์ในสังคม จะเกิดอารมณ์ความรู้สึกบางอย่างควบคู่ไปกับการรับรู้ นั่น และมีผลต่อ



ความคิดและปฏิกิริยาในใจ ดังนั้น ทักษะคิดจึงเป็นพฤติกรรมภายนอกที่อาจสังเกตได้ หรือพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย แต่มีความโน้มเอียงที่จะเป็นพฤติกรรมภายในมากกว่าพฤติกรรมภายนอก

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทักษะคิด หมายถึง ลักษณะของความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดภายในของบุคคล ที่เกิดจากการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งของบุคคล เหตุการณ์ที่แสดงออกมาซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ โดยอาจจะมีทั้งด้านบวกหรือด้านลบ เช่น เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สนับสนุนหรือไม่สนับสนุน

#### 2.2.5.2 องค์ประกอบของทักษะคิด

องค์ประกอบของทักษะคิด ได้มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของทักษะคิด ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทักษะคิด ดังนี้

1) Cognitive Component เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความและรวมเป็นความเชื่อ หรือช่วยในการประเมินสิ่งเร้านั้น ๆ

2) Affective Component เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ หรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ เป็นผลต่อเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้านั้นแล้วว่า พอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว

3) Behavioral Component เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการประเมินผลพฤติกรรมที่คิดจะแสดงออกมาสอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2535) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทักษะคิด ดังนี้

ทักษะคิดสององค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่า ทักษะคิดมีเพียง 2 องค์ประกอบเท่านั้น คือ องค์ประกอบด้านความรู้ กับองค์ประกอบด้านท่าที ความรู้สึก นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวความคิดนี้ได้แก่ Katz, Rosenberg

ทักษะคิดองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้ระบุว่า ทักษะคิดมีเพียงองค์ประกอบเดียว คือ องค์ประกอบด้านท่าทีความรู้สึก ซึ่งแสดงออกหรือตอบสนองต่อที่หมายของทักษะคิดในทางชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Bem, Fishbein & Ajzen, Insk และ Thurstone

#### 2.2.5.3 ลักษณะทั่วไปของทักษะคิด

ลักษณะทั่วไปของทักษะคิด ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของทักษะคิด ดังนี้

ดนตรี กิจเจริญ (2522) ได้กล่าวถึงลักษณะของทักษะคิดไว้ ดังนี้

1) ทักษะคิด เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลหาใช่สิ่งที่มีติดตัวบุคคลตั้งแต่กำเนิดไม่

2) ทักษะคิด เป็นสภาพทางจิตใจที่มีอิทธิพลในการคิดและการกระทำของบุคคลเป็นอันมาก เพราะเป็นส่วนประกอบที่กำหนดแนวทางไว้ว่า ถ้าบุคคลนั้นประสบสิ่งใดแล้ว บุคคลนั้นจะมีท่าทีต่อสิ่งนั้นในลักษณะอันสำคัญ

3) ทักษะคิด เป็นสภาพจิตใจที่มีความถาวรพอสมควร ทั้งนี้เนื่องมาจากแต่ละบุคคลได้รับประสบการณ์ (Experience) ได้รับรู้ (Perceive) และผ่านการเรียนรู้มามาก แต่อย่างไรก็ตามทักษะคิดอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่างกัน

รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ (2533) ได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของทักษะคิดว่า ทักษะคิดเป็นความรู้สึกที่ชี้บ่งบอกลักษณะทางจิตใจ อารมณ์ ของบุคคล อาจเป็นลักษณะที่ไม่แสดงออกมาภายนอกให้บุคคลอื่น เข้าใจก็ได้ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญ ดังนี้

1) ทักษะคิดเป็นเรื่องอารมณ์ (Feeling) อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลจะมีการกระทำที่เสแสร้งโดยแสดงออกไม่ให้ตรงกับความรู้สึกของตน เมื่อเขารับรู้หรือรู้ว่ามีคนสังเกต

2) ทักษะคิดเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกัน แต่รูปแบบการแสดงออกแตกต่างกันไป หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกันแต่ความรู้สึกต่างกันก็ได้

3) ทักษะคิดมีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึก สามารถแสดงออกได้สองทิศทาง เช่น ทิศทางบวกเป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบเป็นทิศทางที่สังคมไม่ปรารถนา

4) ทักษะคิดมีความเข้ม (Intensity) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มที่บุคคลรู้สึกมากน้อยต่างกัน

5) ทักษะคิดต้องมีเป้าหมาย (Target) ความรู้สึกจะเกิดขึ้นลอย ๆ ไม่ได้

#### 2.2.5.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทักษะคิด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทักษะคิด ได้มีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทักษะคิด ดังนี้

พะยอม วงศ์สารศรี (2531) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทักษะคิดดังนี้

1) การอบรมเลี้ยงดู มีส่วนสำคัญที่จะปลูกฝังทักษะคิดตั้งแต่วัยเด็ก สังเกตได้ชัดจากที่ได้รับการปลูกฝังกลมกลืนจากสิ่งแวดล้อมที่ใกล้ชิดตัว

2) การได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมทักษะคิดของบุคคล

3) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีส่วนให้ทัศนคติที่มีอยู่นั้น แพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันได้

4) การเลียนแบบ โดยปกติการเลียนแบบทัศนคติจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อบุคคลที่เป็นตัวต้นแบบเป็นคนที่น่าเคารพนับถือ หรือมีบุคลิกภาพที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดชื่นชม พอใจ

#### 2.2.5.5 วิธีการวัดทัศนคติ

รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ (2533) กล่าวถึง วิธีการวัดทัศนคติมีหลายวิธี คือ

1) การสังเกต (Observation) หมายถึง การศึกษาคุณลักษณะ และพฤติกรรมของบุคคล รวมถึงปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อค้นหาความจริงโดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้าของผู้สังเกตโดยตรง ทำให้ได้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data)

2) การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การสนทนา หรือพูดคุยกันอย่างมีจุดหมายเพื่อได้ข้อมูลตามที่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์ประกอบด้วยผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) และผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) การสัมภาษณ์นอกจากได้ข้อมูลตามต้องการแล้ว ยังได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในด้านปฏิภาณ ไหวพริบ ท่วงทีวาจา อุปนิสัย

3) การสอบถาม (Questionnaire) หมายถึง ชุดของคำถาม ที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อเท็จจริงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เกี่ยวกับความคิดเห็น ความสนใจ ความรู้สึกต่างๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดด้านความรู้สึก (Affective Domain) รวมทั้งเป็นแบบสำรวจ (Survey) และแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

4) การรายงานตนเอง (Self - Report) โดยให้เจ้าตัวรายงานความรู้สึกที่มีต่อเรื่องราวหรือเหตุการณ์นั้นออกมาว่า ชอบ-ไม่ชอบ อย่างไร ด้วยการพูดหรือเขียนบรรยายความรู้สึกของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

5) โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective Technique) เป็นการใช้สิ่งเร้าที่มีลักษณะไม่ค่อยชัดเจนกระตุ้นให้บุคคลระบายความรู้สึกออกมา เครื่องมือนี้จะไปกระตุ้นให้เขาแสดงปฏิกิริยาความรู้สึกความคิดเห็นออกมาเพื่อจะได้สังเกตว่าเขามีความรู้สึกอย่างไร

6) สังคมมิติ (Sociometry) เป็นวิธีการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลที่อยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ โดยให้บุคคลอื่นประเมินค่าตัวเรา และตัวเราประเมินค่าบุคคลอื่น

#### 2.2.5.6 มาตรการวัดทัศนคติ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540) กล่าวถึงมาตรการวัดทัศนคติที่นิยมใช้มีอยู่ 3 ชนิด ดังนี้

2.2.5.6.1 วิธีของเทอร์สโตน มาตรการวัดทัศนคติตามวิธีของเทอร์สโตน จะกำหนดช่วงความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็น 11 ช่วงจากน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด แต่ละช่วงมีระยะห่างเท่า ๆ กันจึงมีชื่อเรียกได้อีกชื่อว่า The Method of Equal Appearing Intervals ข้อความที่

บรรจุลงในมาตรวัดจะต้องนำไปให้ผู้ตัดสิน (Judge) พิจารณาว่าควรอยู่ในตำแหน่งใดของมาตรวัด และแต่ละข้อความก็ต้องหาค่าประจำข้อความหรือค่า Scale Value หาในรูปของมัธยฐาน (Median) และหาค่า Quartile Deviation จำนวนข้อความที่ประกอบเป็นมาตรวัดที่สนใจตามวิธีของเทอร์สโตน มีประมาณ 20 ข้อความ หรือมากกว่าเล็กน้อย

2.2.5.6.2 วิธีของลิเคิร์ต มาตรวัดที่สนใจตามวิธีของลิเคิร์ต กำหนดช่วงความรู้สึกของคนเป็น 5 ช่วง หรือ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อความที่บรรจุลงในมาตรวัดจะประกอบด้วยข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทั้งในทางที่ดี (ทางบวก) และในทางที่ไม่ดี (ทางลบ) และมีจำนวนพอ ๆ กัน ข้อความเหล่านี้ควรมีประมาณ 18 - 20 ข้อความ การกำหนดน้ำหนักคะแนนการตอบแต่ละตัวเลือก จะกระทำในภายหลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลมาแล้ว

2.2.5.6.3 วิธีวัดทัศนคติ โดยใช้ความหมายทางภาษา วิธีนี้ผู้คิด คือ ออสกูด สเกลแบบนี้ ใช้คำคุณศัพท์มาอธิบายความหมายของสิ่งเร้า โดยมีคุณศัพท์ตรงข้ามกันเป็นขั้วของมาตรวัด ออสกูด เรียกสิ่งเร้านี้ว่า Concept (สิ่งกัม) คำคุณศัพท์ที่ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของสิ่งเร้านี้ ออสกูดพบว่า สามารถอธิบายได้ 3 รูปแบบ หรือ 3 องค์ประกอบ คือ

1) องค์ประกอบด้านประเมินค่า (Evaluative Factor) เป็นองค์ประกอบที่แสดงออกด้านคุณค่า คำคุณศัพท์ที่ใช้อธิบาย เช่น ดี - ชั่ว, จริง - เท็จ, ฉลาด - โง่, สวย - น่าเกลียด เป็นต้น

2) องค์ประกอบด้านศักยภาพ (Potential Factor) เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงกำลัง อำนาจ เช่น แข็งแรง - อ่อนแอ, หนัก - เบา, หยาบ - ละเอียด เป็นต้น

3) องค์ประกอบด้านกิจกรรม (Activity Factor) เป็นคำคุณศัพท์แสดงถึงลักษณะกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ช้า - เร็ว, เฉื่อยชา - กระตือรือร้น เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้มาตรวัดแบบลิเคอร์ทสเกล (Likert Scale) ในการวัดความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน เนื่องจากมาตรวัดแบบลิเคอร์ทสเกลเป็นมาตรวัดที่ให้ค่าความเชื่อมั่นสูง นอกจากนี้มาตรวัดแบบ ลิเคอร์ทสเกลยังง่ายต่อการสร้าง สะดวกในการนำไปใช้ และประหยัดเวลา

### 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มัทนา เสนาธรรม (2545) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยเชิงจิตโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านจิต พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

สุรัตน์ ปัทมวิชัยพร (2541) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท เอกชนแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของลักษณะส่วนบุคคล ความสามารถในการมาทำงาน ความพึงพอใจในงานแรงผลักดันให้มาทำงานที่มีต่อการขาดงานของพนักงาน และเพื่อทราบถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขาดงานของพนักงาน รวมทั้งเพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการควบคุม แก้ไข และลดอัตราการขาดงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตของ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 298 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 5 ชุด ชุดที่ 1 เพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนคนในครอบครัวที่ต้องดูแล และระบบค่าตอบแทน แบบสอบถามอีก 4 ชุด ใช้เพื่อวัดความพึงพอใจในงาน ปทัศฐานของกลุ่มต่อการมาทำงาน จรรยาบรรณในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 4 ชุดเท่ากับ 0.79, 0.68, 0.68 และ 0.79 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานของวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับ การศึกษา และสถานภาพสมรส พบว่ามีเพียงตัวแปรเพศและสถานภาพสมรสเท่านั้นที่มีผลต่อ อัตราการขาดงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 2. ปัจจัยความสามารถในการมาทำงาน อันได้แก่ จำนวนคนในครอบครัวที่ต้องดูแลไม่มีผลต่ออัตรา

การขาดงานของพนักงาน 3. ความพึงพอใจในงาน ไม่มีผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงาน  
 4. ปัจจัยแรงผลักดันให้มาทำงาน อันประกอบด้วย ระบบค่าตอบแทน ปทัณฐานของกลุ่ม ต่อการมาทำงาน จรรยาบรรณในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงาน 5. จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายอัตราการขาดงานได้ร้อยละ 3.7 มีเพียงสถานภาพสมรสเท่านั้น

สุรัชต์ มัทธนทวี (2538) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานในเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1. ภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้แก่ การขัดเกลาทางสังคมที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดู ให้มีความรักความเมตตา ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ชีวิตที่ดี ส่งผลให้ชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น 2. ระบบงาน เป็นระบบที่องค์กรจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานตั้งแต่การวางแผนจนถึงการประเมินผล ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ประกอบกับงานมีความท้าทาย ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน

สุวรรณ เต็งพงศธร (2541) ได้ดำเนินการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพทีมงาน รวมถึงลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ พร้อมทั้งอธิบายถึงประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานขายด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะบุคลิกภาพ และ ความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ เป็นพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ของบริษัทจำหน่ายยาจากต่างประเทศ ที่มีสำนักงานในกรุงเทพฯ จำนวน 269 คน แบ่งออกเป็นเพศชาย 128 คน และเพศหญิง 141 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้คัดแปลงและพัฒนาขึ้น และแบบสำรวจ บุคลิกภาพ EPI (The Eysenck Personality Inventory) เป็นเครื่องมือในการวิจัย จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้วยวิธี Maximum Likelihood เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า ประสิทธิภาพทีมงานสามารถวัดได้ด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ อิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม เป้าหมาย บทบาท กระบวนการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก พบว่า ประสิทธิภาพทีมงานประกอบด้วย 1 องค์ประกอบหลัก โดยปัจจัยทั้ง 5 ประการมีความสัมพันธ์กัน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะบุคลิกภาพ และ ความพึงพอใจในการทำงาน กับ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพทีมงาน และหาสมการพยากรณ์ที่ดีที่สุด โดยวิเคราะห์จากตัวแปรอิสระทั้งหมด ด้วยวิธี Stepwise Multiple Regression ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานในการวิจัยที่ว่า ประสิทธิภาพทีมงานสามารถอธิบายได้ด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะบุคลิกภาพ และ ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า 1. ตัวแปร

พยากรณ์ที่สามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพทีมงานประกอบด้วยช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อนร่วมงาน ลักษณะบุคลิกภาพ อายุ และอายุการทำงาน ซึ่งทั้ง 5 ตัวแปรนี้รวมกันสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพทีมงานได้ร้อยละ 15.8 2. สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามดังนี้ 2.1) ปัจจัยส่วนบุคคล มีตัวแปรที่มีสหสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพทีมงาน ได้แก่ อายุ (26-30 ปี) อายุการทำงาน (6-10 ปี) ช่องทางการจัดจำหน่าย (กลุ่มลูกค้า โรงพยาบาล) 2.2) ลักษณะบุคลิกภาพ (อารมณ์มั่นคง-แสดงออก) มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพทีมงาน 2.3) ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพทีมงาน ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพทีมงาน ด้วยการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหาว่าจ้างแรงงานสัมพันธ์ และการพัฒนาบุคลากร ทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพ และการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน

สุวรรณา ทีละเศรษฐกุล (2542) ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลทุกระดับในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 250 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง อายุและอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยรวม วุฒิการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน แรงจูงใจในเรื่องความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม และปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ คือ การให้แรงจูงใจในเรื่องความเป็นอยู่ส่วนตัว การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในงาน

เสนีย์ นันทยานนท์ (2543) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการทำงานโดยการจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ส่วนอายุในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุในการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด และพนักงานที่มีอายุในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำสุด

โสภภาพรรณ นิมมณี (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg 11 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ประสิทธิภาพการทำงานและระดับการศึกษา ทั้งได้พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในระดับสูงจำนวน 8 ด้าน คือ ด้านความ

รับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และลูกจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน



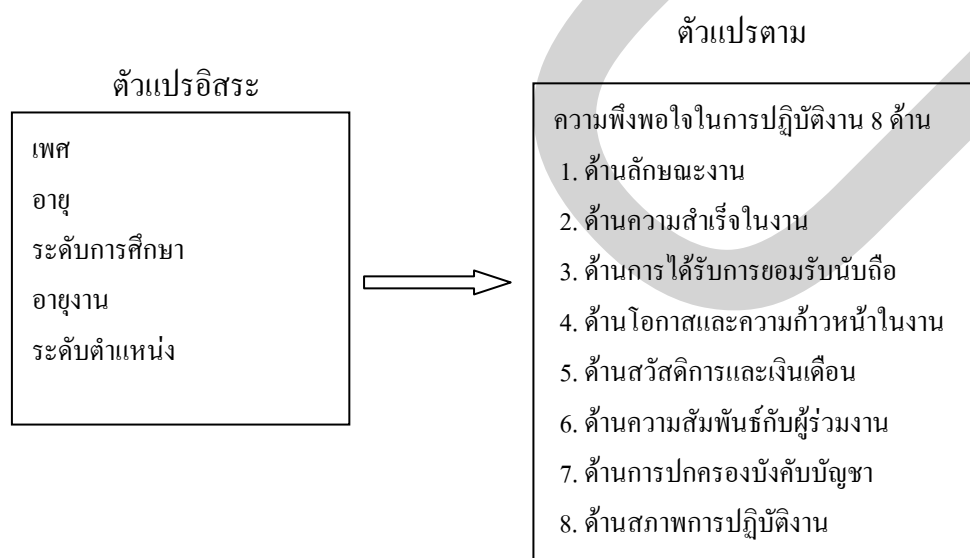
### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงาน ฝายผลิตระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา กรมอุทกหารเรือ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ และ ศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด สำหรับการวิจัยขึ้นมาดังนี้



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดในงานวิจัย

## 3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

### 3.2.1 ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในสายงานฝ่ายผลิตอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 762 คน (ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2553 จากกองกำลังพล อุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรจากสูตรสำหรับคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้ และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ร้อยละ 5 ( $e = 0.05$ ) โดยที่ขนาดตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2535) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

โดย  $n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

ผลจากการคำนวณสูตร จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 262 คน ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในสายงานฝ่ายผลิตจำแนกตามกอง

กอง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กองบริหารงานซ่อมสร้าง	27	9
กองโรงงานเครื่องกล	227	78
กองโรงงานเรือเหล็ก	206	71
กองโรงงานไฟฟ้า	77	27
กองโรงงานเบ็ดเตล็ด	225	77
รวม	762	262

### 3.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จำแนกออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ  
 ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ  
 ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำการค้นคว้าจากเอกสารตำรา หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และผลงานวิจัยที่  
 เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาและสร้างเครื่องมือวัด

ขั้นตอนที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามไปยัง  
 พนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานฝ่ายผลิต

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 5 สรุปอภิปรายผลพร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะ

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการ  
 ปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ (ดังภาคผนวก ข) ซึ่งแบ่งออกเป็น  
 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทางสถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบ  
 สอบถาม ลักษณะคำถาม เป็นแบบให้เลือกตอบ (Checklist) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับ  
 การศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่ง จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำนวน 40 ข้อ เป็นแบบ  
 มาตรการวัดของ Likert (Likert Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ เป็นคำถามเชิงบวก คือ พึงพอใจมาก  
 ที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ  
 ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสและความ  
 ก้าวหน้าในงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการปกครอง  
 บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน

#### 3.3.2 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.3.2.1 ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัย  
 ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3.2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลเพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหาและ  
 เป็นโครงสร้างของเครื่องมือให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.3.2.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน โดยตอนที่ 1 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชงานและระดับตำแหน่ง ตอนที่ 2 เป็นชุดแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 40 ข้อ ครอบคลุมลักษณะ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยข้อความเชิงบวกทั้งหมด ดังนี้

3.3.2.3.1 ด้านลักษณะงาน	จำนวน 5 ข้อ
3.3.2.3.2 ด้านความสำเร็จในงาน	จำนวน 5 ข้อ
3.3.2.3.3 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	จำนวน 5 ข้อ
3.3.2.3.4 ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน	จำนวน 5 ข้อ
3.3.2.3.5 ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	จำนวน 5 ข้อ
3.3.2.3.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	จำนวน 5 ข้อ
3.3.2.3.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา	จำนวน 5 ข้อ
3.3.2.3.8 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน 5 ข้อ

3.3.2.4 นำแบบสอบถาม และแบบทดสอบที่ได้รับการแก้ไขแล้ว ไปตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสม โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขโดยการวัดความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลจะวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยพิจารณาจากสมการดังนี้

$$\text{สัมประสิทธิ์แอลฟา } (\alpha) = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s^2} \right] \quad (3.2)$$

เมื่อ  $\alpha$  แทนค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

$k$  แทนจำนวนคำถามในแบบสอบถาม

$s_i^2$  แทนความแปรปรวนของคะแนนในคำถามที่  $i$

$s^2$  แทนความแปรปรวนของคะแนนในทุกคำถาม

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการ ที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดย

ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับเท่ากับ 0.8628

### 3.3.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.3.3.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analytical statistics) ที่ใช้คำนวณจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for windows ดังนี้

3.3.3.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f \times 100}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ P แทนค่าร้อยละ  
 $f$  แทนค่าความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ  
 $n$  แทนจำนวนความถี่ทั้งหมด

3.3.3.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2534 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.4)$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทนค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.3.3.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2534 : 74)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.5)$$

เมื่อ	$S$	แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$n$	แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

### 3.3.3.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential analysis statistics)

เป็นสถิติที่ใช้ผลที่ศึกษาได้จากกลุ่มตัวอย่าง สรุปอ้างอิงไปสู่ประชากร นั่นคือ สรุปถึงลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

3.3.3.2.1 การทดสอบ t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543: 136) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

- 1) เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
- 2) สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$  หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$  หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

- 3) สถิติที่ใช้ทดสอบ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 162)

กรณีที่ 1 เมื่อ  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad (3.6)$$

เมื่อ

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.7)$$

$t$  คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบที

$n_1$  คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$n_2$  คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$\bar{X}_1$  คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$  คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$S_1^2$  คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$S_2^2$  คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีที่ 2 เมื่อ  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.8)$$

$$\text{โดยมี } df, \nu = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[ \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.9)$$

เมื่อ  $df$  หรือ  $\nu$  คือ จำนวนค่าความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

#### 4) การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ =  $\alpha$

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $t$  จากตารางที่  $df. = n_1 + n_2 - 2$  หรือ  $\nu$  แล้วแต่กรณี หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า  $p$ -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า  $t$  มากกว่าค่า  $t$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า  $p$ -value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือ ยอมรับว่า  $\mu_1 \neq \mu_2$  หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $t$  จากตารางที่  $df. = n_1 + n_2 - 2$  หรือ  $\nu$  แล้วแต่กรณี หรือ ถ้ามีค่า  $p$ -value มากกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  นั่นคือยอมรับว่า  $\mu_1 = \mu_2$  หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$  หรือไม่ โดยใช้ F-test ทำการทดสอบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

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

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2 \quad , \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \quad (3.10)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1 \quad , \quad df = (n_2 - 1), (n_1 - 1) \quad (3.11)$$

การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ =  $\alpha$

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$  หรือ  $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$  แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$  หรือ  $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$  แล้วแต่กรณี จะยอมรับ  $H_0$  นั่นคือยอมรับว่า  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.3.3.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) โดยใช้สูตรการทดสอบค่าเอฟ (F - test) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543 : 135)

ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA มีดังต่อไปนี้

- 1) เปลี่ยนสมมุติฐานวิจัยเป็นสมมุติฐานสถิติ
- 2) สมมุติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

$H_0$  : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร  $k$  กลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

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

$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$  , เมื่อ  $i \neq j$  ( $i, j = 1, 2, \dots, k$ )

- 3) สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 116) วิธีวิเคราะห์ค่าต่าง ๆ

แสดงในตารางที่ 3.2

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.12)$$



ตารางที่ 3.2 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of Freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	k-1	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	n-k	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
Total	n-1	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ F คือ ค่าที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบเอฟ  
 $MS_b$  คือ ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม  
 $MS_w$  คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม  
 $k$  คือ จำนวนกลุ่ม  
 $n$  คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด  
 $n_j$  คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่  $j$   
 $T_j$  คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่  $j$   
 $T$  คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $x_{ij}$  คือ คะแนนแต่ละตัว

## 4) การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ =  $\alpha$

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (k-1), (n-1)$  หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า  $F$  มากกว่าค่า  $F$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (k-1), (n-1)$  หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  นั่นคือ ยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร  $k$  กลุ่มไม่แตกต่างกัน

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบ เป็นรายคู่โดยวิธี Least Significant Different (LSD)

### 3.3.3.2.3 การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)

วิธี Least-Significant Different (LSD) นิยมใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสิ่งทดลองที่ละคู่ ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายในการคำนวณ และมีความถูกต้องในการทดสอบมาก ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ในกรณีที่การทดสอบค่าเฉลี่ยโดย One-way ANOVA ให้ผลว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 2 กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เนื่องจาก One-way ANOVA จะไม่ทราบว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างใดบ้างที่ไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยใดบ้างไม่เท่ากัน โดยหากพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจึงจะดำเนินการทดสอบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD) โดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

- 1) กำหนดระดับนัยสำคัญ  $\alpha = 0.05$
- 2) คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.13)$$

เมื่อ  $t_{\frac{\alpha}{2}, n-k}$  คือ ค่าที่ได้จากตาราง  $t$  ที่  $df = n - k$  ที่  $\frac{\alpha}{2}$

$n_i$  คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่  $i$

$n_j$  คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่  $j$

- 3) คำนวณหาค่า  $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$  เมื่อ  $i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ  $\bar{X}_i$  คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่  $i$

$\bar{X}_j$  คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่  $j$

- 4) การตัดสินใจ

ถ้าค่า  $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า  $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<b>สมมติฐานที่ 1 :</b> พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้	
<b>สมมติฐานที่ 1.1 :</b> พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน	t-test
<b>สมมติฐานที่ 1.2 :</b> พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<b>สมมติฐานที่ 1.3 :</b> พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<b>สมมติฐานที่ 1.5 :</b> พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD

3.3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ในการศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิจัย ไว้ดังนี้  
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อายุงาน
- 5) ระดับตำแหน่ง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ลักษณะงาน
- 2) ด้านความสำเร็จในงาน
- 3) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

- 4) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน
- 5) ด้านสวัสดิการและเงินเดือน
- 6) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
- 7) ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- 8) ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 262 คน จากประชากรทั้งหมด 762 คน สำหรับขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นการแจกแบบสอบถาม มีดังนี้

1) จัดทำหนังสือออกส่งถึงกองโรงงานต่าง ๆ ในสายการผลิต เพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูลต่างๆที่จำเป็นและขออนุญาตทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

2) จัดส่งแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปยังกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา คือ พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ จำนวน 262 คน

3) ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนจะนำไปวิเคราะห์

4) นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารสัมมนา สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับโดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ดังนี้

3.5.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับตำแหน่ง

3.5.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยตรวจสอบและให้คะแนนเป็นรายชื่อ ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) แบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงานมาตรฐาน ให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนจำนวนรวม 40 ข้อ ผู้วิจัยกำหนดค่าเป็นแบบมาตรวัดของ Likert (Likert Scale) 5 ระดับ นำหนักคะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนรายชื่อและโดยรวม ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่าตั้งแต่ 1.00 – 5.00 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของ Best (อ้างถึงใน ภัทร อิมโอส. 2550) ดังนี้

$$\begin{aligned} \frac{\text{Maximum} - \text{Minimum}}{\text{Interval}} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

3.5.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการโดยรวม และในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบที (t-test for independent samples) ส่วนตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับตำแหน่งใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ Least Significant Different (LSD)

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีจุดหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

#### 4.1 การนำเสนอข้อมูล

##### 4.1.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
P-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

##### 4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ จำแนกตามสถานภาพ คือ ตัวแปรเพศ โดยการทดสอบ ที (t-test) ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่ง ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ วิธี Least-Significant Different (LSD)

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

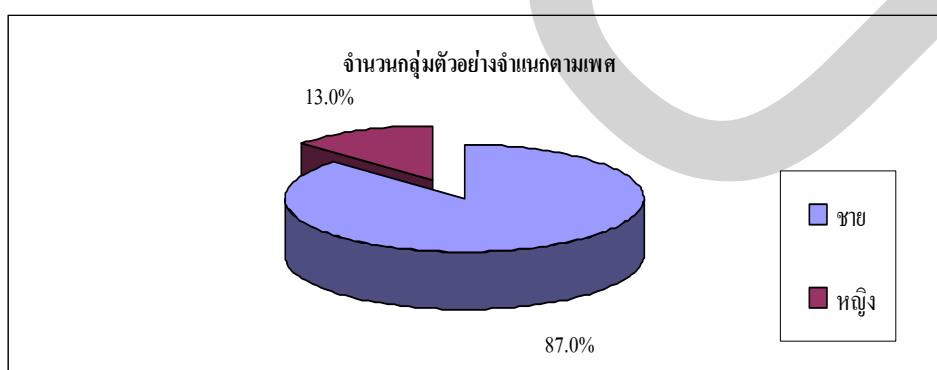
ตัวแปรอิสระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	228	87.0
หญิง	34	13.0
รวม	262	100.0
2. อายุ (นับจำนวนปีเต็ม)		
ต่ำกว่า 25 ปี	23	8.8
26 - 35 ปี	77	29.4
36 - 45 ปี	69	26.3
46 ปีขึ้นไป	93	35.5
รวม	262	100.0
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	22	8.4
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า	172	65.6
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า	60	22.9
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	8	3.1
รวม	262	100.0

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อายุงาน (นับจำนวนปีเต็ม)		
1-5 ปี	50	19.1
6-10 ปี	41	15.6
11-15 ปี	68	26.0
16 ปีขึ้นไป	103	39.3
รวม	262	100.0
5. ระดับตำแหน่ง		
ช่างชั้น 1	59	22.5
ช่างชั้น 2	119	45.4
ช่างชั้น 3	78	29.8
ช่างชั้น 4	6	2.3
รวม	262	100.0

จากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 262 คน จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

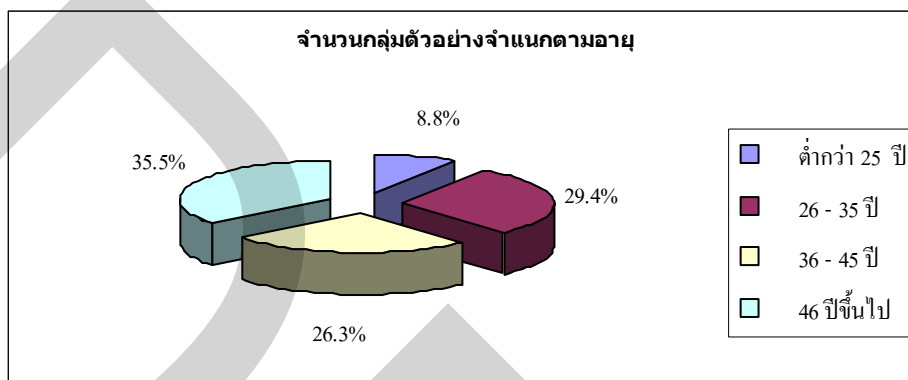
เพศ มีพนักงานเพศชาย จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 มีพนักงานเพศหญิงจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

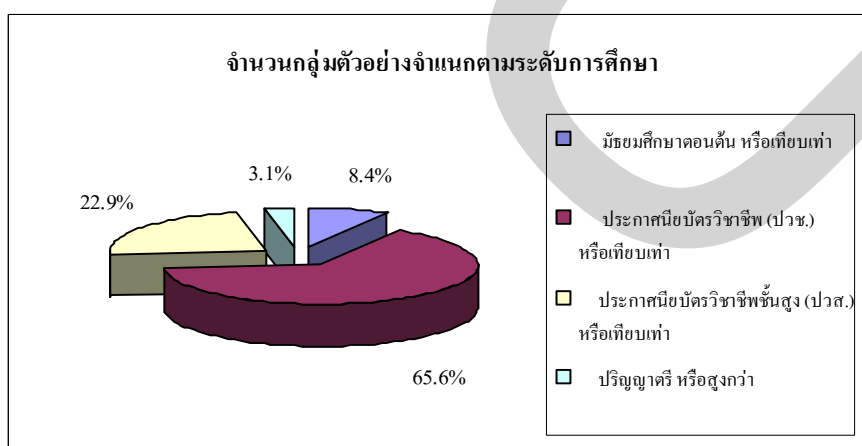


อายุ มีพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 พนักงานที่มีอายุ 26 ปี - 35 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 พนักงานที่มีอายุ 36 ปี -45 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 มีพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ดังแสดงในภาพที่ 4.2



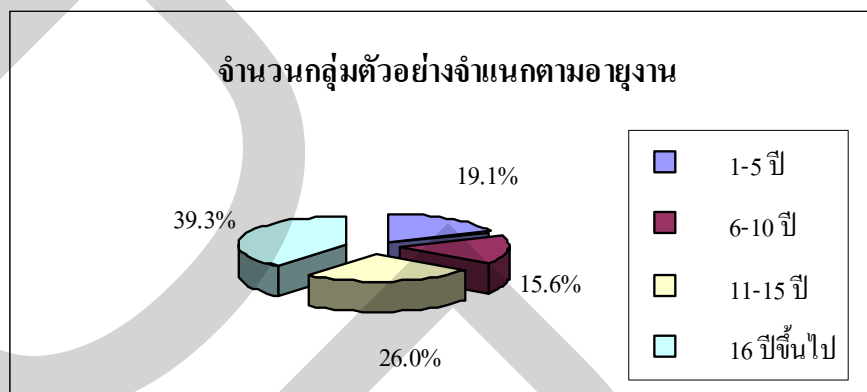
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ระดับการศึกษาสูงสุด มีพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 พนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) หรือเทียบเท่า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ดังแสดงในภาพที่ 4.3



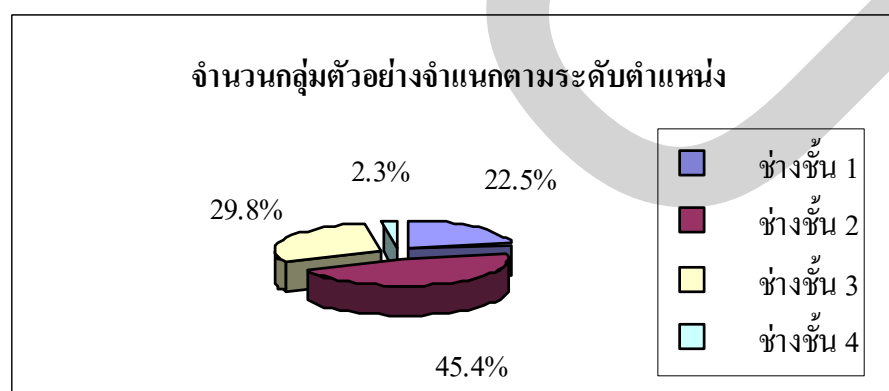
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

อายุงาน มีพนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 พนักงานที่มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 พนักงานที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ดังแสดงในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน

ระดับตำแหน่งปัจจุบัน มีพนักงานที่มีระดับตำแหน่งช่างชั้น 1 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับตำแหน่งช่างชั้น 2 จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับตำแหน่งช่างชั้น 3 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับตำแหน่งช่างชั้น 4 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ดังแสดงในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ แสดงข้อมูลระดับของความพึงพอใจ ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านลักษณะงานจำแนกตามรายชื่อ

	ด้านลักษณะงาน	พนักงาน n = 262		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	ท่านมีอิสระในการที่จะปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย	3.38	0.839	ปานกลาง
2	ท่านมีโอกาสได้ทำงานตามความถนัด ตรงกับความรู้ความสามารถ	3.52	0.843	มาก
3	งานที่ท่านปฏิบัติ มีการกำหนดขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบเอาไว้อย่างชัดเจน	3.62	0.763	มาก
4	งานที่ท่านปฏิบัติท้าทายความสามารถและตรงกับ ความสนใจของท่าน	3.42	0.737	มาก
5	ท่านคิดว่าอาชีพช่างมีความจำเป็นต่อกองทัพเรือ	3.89	0.681	มาก
เฉลี่ย		3.57	0.510	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.57$  S.D. = 0.510) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ท่านคิดว่าอาชีพช่างมีความจำเป็นต่อกองทัพเรือ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.89$  S.D. = 0.681) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 1 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.38$  S.D. = 0.839)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสำเร็จในงานจำแนกตามรายชื่อ

ข้อ	ด้านความสำเร็จในงาน	พนักงาน n = 262		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	ท่านสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง	3.48	0.767	มาก
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	3.70	0.750	มาก
3	ท่านมีความภาคภูมิใจต่อผลงานที่ท่านปฏิบัติด้วยตนเอง	3.74	0.644	มาก
4	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลา	3.62	0.660	มาก
5	เพื่อนร่วมงานเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน	3.65	0.648	มาก
	เฉลี่ย	3.64	0.510	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$  S.D. = 0.510) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อที่ 3 ท่านมีความภาคภูมิใจต่อผลงานที่ท่านปฏิบัติด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.74$  S.D. = 0.664) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 1 ท่านสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.48$  S.D. = 0.767)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการได้รับการยอมรับนับถือจำแนกตามรายชื่อ

ข้อ	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	พนักงาน n = 262		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.	
1	ท่านได้รับการยกย่องให้เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	3.31	0.706	ปานกลาง
2	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ในอันที่จะช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	3.41	0.699	มาก
3	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน	3.34	0.760	ปานกลาง
4	เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ถูกมองว่า สามารถแก้ปัญหาได้	3.37	0.729	ปานกลาง
5	เพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในตัวท่าน	3.56	0.712	มาก
เฉลี่ย		3.40	0.521	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.40$  S.D. = 0.521) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อที่ 5 เพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในตัวท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.56$  S.D. = 0.712) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 1 ท่านได้รับการยกย่องให้เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.31$  S.D. = 0.706)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน  
จำแนกตามรายชื่อ

ข้อ	ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในงาน	พนักงาน n = 262		ระดับความพึง พอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งใน หน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.14	0.658	ปานกลาง
2	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้มีโอกาส ก้าวหน้าไม่น้อยกว่าหน่วยงานอื่น	3.26	0.753	ปานกลาง
3	หน่วยงานของท่านจัดให้มีการอบรมฟื้นฟูความรู้ ให้แก่บุคลากรอยู่เป็นประจำ	3.13	0.775	ปานกลาง
4	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้ศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติม	3.35	0.768	ปานกลาง
5	หน่วยงานของท่านมีมาตรการให้รางวัล หรือ คำชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น	3.37	0.760	ปานกลาง
เฉลี่ย		3.25	0.540	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาส และความ  
ก้าวหน้าในงานโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.25$  S.D. = 0.540)และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ ข้อที่  
มีค่าเฉลี่ยในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อที่ 5 หน่วยงานของท่านมีมาตรการให้รางวัล หรือคำ  
ชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.37$  S.D. = 0.760) ส่วนข้อ  
ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านจัดให้มีการอบรมฟื้นฟูความรู้ให้แก่บุคลากรอยู่เป็น  
ประจำ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.13$  S.D. = 0.775)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสวัสดิการและเงินเดือนจําแนกตามรายข้อ

ข้อ	ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	พนักงาน n = 262		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสมคูลกับปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่	3.19	0.668	ปานกลาง
2	ท่านพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานล่วงเวลา หรือการไปราชการ	3.26	0.626	ปานกลาง
3	ท่านได้รับสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี	3.71	0.601	มาก
4	หน่วยงานมีสวัสดิการด้านที่พักอาศัยเป็นอย่างดี	3.32	0.766	ปานกลาง
5	ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงานจากหน่วยงานของท่าน	3.53	0.796	มาก
เฉลี่ย		3.40	0.434	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการและเงินเดือนโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.40$  S.D. = 0.434) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อที่ 3 ท่านได้รับสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.71$  S.D. = 0.601) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 1 เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสมคูลกับปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.19$  S.D. = 0.668)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานจำแนกตามรายชื่อ

ข้อ	ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	พนักงาน n = 262		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นมิตรที่ดีต่อกัน	3.67	0.638	มาก
2	ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน เคารพในสิทธิและหน้าที่ซึ่งกันและกัน	3.57	0.555	มาก
3	ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน มีการช่วยเหลือซึ่งกัน	3.57	0.568	มาก
4	ในหน่วยงานของท่านโดยทั่วไปไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกหรือแบ่งชั้นวรรณะ	3.32	0.703	ปานกลาง
5	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานจากแผนกอื่น ๆ	3.56	0.549	มาก
เฉลี่ย		3.54	0.341	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.54$  S.D. = 0.341) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นมิตรที่ดีต่อกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.67$  S.D. = 0.638) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 4 ในหน่วยงานของท่านโดยทั่วไปไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกหรือแบ่งชั้นวรรณะ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.32$  S.D. = 0.703)



ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปกครองบังคับบัญชาจำแนกตามรายข้อ

ข้อ	ด้านการปกครองบังคับบัญชา	พนักงาน n = 262		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้นำที่เอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน	3.31	0.685	ปานกลาง
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้นำที่คอยกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอนาคตอยู่เสมอ	3.51	0.852	มาก
3	ท่านได้รับคำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากผู้บังคับบัญชา	3.14	0.756	ปานกลาง
4	ท่านได้รับความเป็นธรรมและยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.31	0.749	ปานกลาง
5	ผู้บังคับบัญชาให้ความอบอุ่นและมีความเป็นกันเองกับช่างโดยทั่วไป	3.35	0.791	ปานกลาง
เฉลี่ย		3.32	0.552	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.32$  S.D. = 0.552) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อที่ 2 ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้นำที่คอยกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอนาคตอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.51$  S.D. = 0.6852) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 3 ท่านได้รับคำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.14$  S.D. = 0.756)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสภาพการทำงานจำแนกตามรายชื่อ

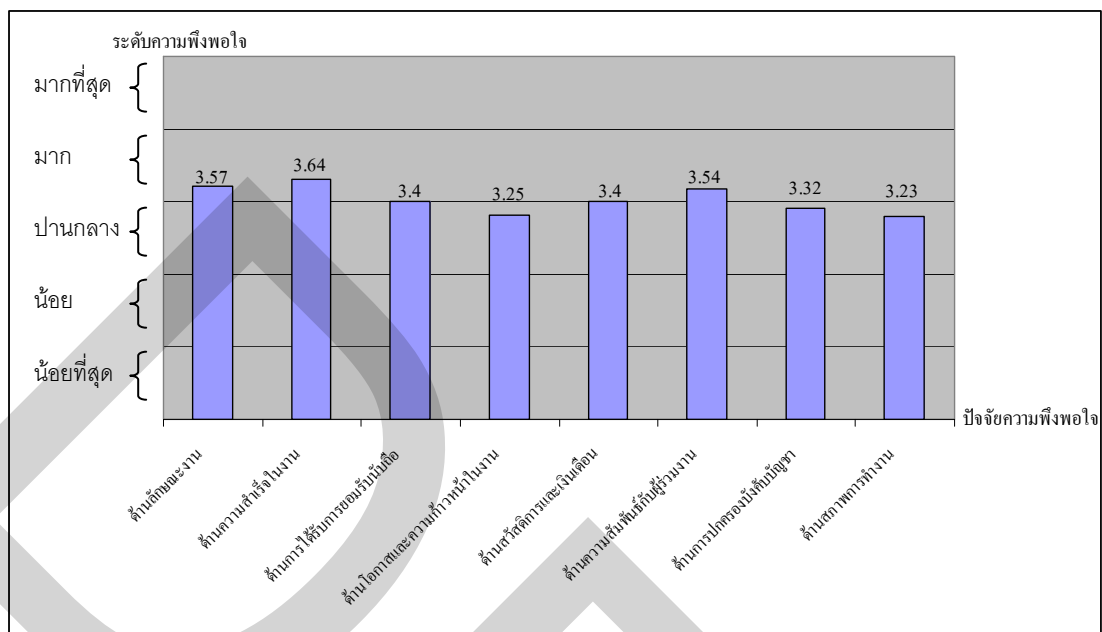
ข้อ	ด้านสภาพการทำงาน	พนักงาน n = 262		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.	
1	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่าน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ	3.16	0.667	ปานกลาง
2	สถานที่ทำงานของท่านจัดอยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวยให้ท่านได้รับความสะดวกสบายและปลอดภัยในการทำงาน	3.32	0.790	ปานกลาง
3	อุปกรณ์เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านได้รับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ใช้ได้ อยู่เสมอและเพียงพอ	3.06	0.706	ปานกลาง
4	ในหน่วยงานของท่านมีหนังสือคู่มือต่าง ๆ ที่ช่วยให้ท่านทำงานได้สะดวกและง่ายขึ้น	3.22	0.702	ปานกลาง
5	ท่านมีเวลาพักผ่อนบ้างในขณะที่ปฏิบัติงาน	3.37	0.786	ปานกลาง
เฉลี่ย		3.23	0.558	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.20$  S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ท่านมีเวลาพักผ่อนบ้างในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.37$  S.D. = 0.786) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 3 อุปกรณ์เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านได้รับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ใช้ได้ อยู่เสมอและเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.06$  S.D. = 0.706)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจโดยรวม	พนักงาน n = 262		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านลักษณะงาน	3.57	0.567	มาก
ด้านความสำเร็จในงาน	3.64	0.510	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.40	0.521	ปานกลาง
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน	3.25	0.540	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	3.40	0.434	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.54	0.341	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.32	0.552	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.23	0.558	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.42	0.211	มาก

จากตาราง 4.10 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.42$  S.D. = 0.211) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.64$  S.D. = 0.510) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.23$  S.D. = 0.558) ซึ่งสามารถแสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ดังแสดงในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามรายด้าน

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจโดยรวม	เพศ					
	ชาย N = 228			หญิง N = 34		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.57	0.572	มาก	3.52	0.540	มาก
ด้านความสำเร็จในงาน	3.66	0.507	มาก	3.46	0.503	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.39	0.526	ปานกลาง	3.44	0.492	มาก
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน	3.24	0.541	ปานกลาง	3.32	0.535	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	3.40	0.433	ปานกลาง	3.38	0.441	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.53	0.349	มาก	3.58	0.826	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.34	0.551	ปานกลาง	3.24	0.554	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.23	0.554	ปานกลาง	3.18	0.558	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.42	0.218	มาก	3.39	0.151	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ ดังนี้

**เพศชาย** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.42$  S.D. = 0.211) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.66$  S.D. = 0.507) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.23$  S.D. = 0.554)

**เพศหญิง** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.39$  S.D. = 0.151) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.58$  S.D. = 0.826) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.18$  S.D. = 0.588)

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ											
	ต่ำกว่า 25 ปี N = 23			26 - 35 ปี N = 77			36 - 45 ปี N = 69			46 ปีขึ้นไป N = 93		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.48	0.446	มาก	3.59	0.572	มาก	3.59	0.562	มาก	3.55	0.599	มาก
ด้านความสำเร็จในงาน	3.49	0.474	มาก	3.61	0.510	มาก	3.66	0.538	มาก	3.68	0.498	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.15	0.414	ปานกลาง	3.39	0.537	ปานกลาง	3.42	0.452	มาก	3.45	0.568	มาก
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน	3.32	0.355	ปานกลาง	3.29	0.501	ปานกลาง	3.23	0.629	ปานกลาง	3.21	0.540	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	3.45	0.512	มาก	3.42	0.477	มาก	3.41	0.400	มาก	3.36	0.402	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.54	0.364	มาก	3.51	0.333	มาก	3.55	0.307	มาก	3.54	0.370	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.41	0.437	มาก	3.31	0.534	ปานกลาง	3.26	0.638	ปานกลาง	3.35	0.525	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.34	0.642	ปานกลาง	3.20	0.523	ปานกลาง	3.28	0.572	ปานกลาง	3.18	0.554	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.40	0.187	ปานกลาง	3.42	0.199	มาก	3.43	0.234	มาก	3.42	0.212	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ ดังนี้  
**อายุต่ำกว่า 25 ปี** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.40$  S.D. = 0.187)  
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.58$  S.D. = 0.826) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.15$  S.D. = 0.414)

**อายุ 26 – 35 ปี** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.42$  S.D. = 0.199) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.61$  S.D. = 0.510) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.61$  S.D. = 0.510)

**อายุ 36 – 45 ปี** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.43$  S.D. = 0.234) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.66$  S.D. = 0.538) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.23$  S.D. = 0.629)

**อายุ 46 ปี ขึ้นไป** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.42$  S.D. = 0.212) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.68$  S.D. = 0.498) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.18$  S.D. = 0.554)

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา											
	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า N = 22			ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.) หรือ เทียบเท่า N = 172			ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ เทียบเท่า N = 60			ปริญญาตรี หรือสูงกว่า N = 8		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.55	0.539	มาก	3.54	0.576	มาก	3.64	0.537	มาก	3.53	0.725	มาก
ด้านความสำเร็จในงาน	3.55	0.576	มาก	3.59	0.516	มาก	3.75	0.468	มาก	3.98	0.249	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.44	0.504	มาก	3.37	0.534	ปานกลาง	3.45	0.492	มาก	3.45	0.563	มาก
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ในงาน	3.35	0.582	ปานกลาง	3.23	0.525	ปานกลาง	3.25	0.542	ปานกลาง	3.20	0.763	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	3.35	0.385	ปานกลาง	3.40	0.444	ปานกลาง	3.45	0.411	มาก	3.23	0.518	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.56	0.336	มาก	3.53	0.335	มาก	3.57	0.322	มาก	3.38	0.590	ปานกลาง
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.34	0.557	ปานกลาง	3.33	0.519	ปานกลาง	3.24	0.631	ปานกลาง	3.70	0.513	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	3.36	0.634	ปานกลาง	3.16	0.563	ปานกลาง	3.35	0.489	ปานกลาง	3.25	0.573	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.44	0.234	มาก	3.40	0.189	ปานกลาง	3.46	0.235	มาก	3.46	0.357	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา ดังนี้  
**มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.44$  S.D. = 0.234) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.56$  S.D. = 0.336) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.34$  S.D. = 0.557)

**ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.40$  S.D. = 0.189) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.59$  S.D. = 0.516) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.16$  S.D. = 0.563)

**ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46$  S.D. = 0.235) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้าน

ความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.75$  S.D. = 0.468) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.24$  S.D. = 0.631)

**ปริญญาตรี หรือสูงกว่า** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.46$  S.D. = 0.357) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.98$  S.D. = 0.249) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.20$  S.D. = 0.763)

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจ	อายุงาน											
	1-5 ปี N = 50			6-10 ปี N = 41			11-15 ปี N = 68			16 ปีขึ้นไป N = 103		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.46	0.454	มาก	3.70	0.535	มาก	3.62	0.643	มาก	3.53	0.570	มาก
ด้านความสำเร็จในงาน	3.55	0.497	มาก	3.62	0.515	มาก	3.69	0.513	มาก	3.65	0.515	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.26	0.527	ปานกลาง	3.42	0.475	มาก	3.39	0.484	ปานกลาง	3.46	0.553	มาก
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน	3.24	0.447	ปานกลาง	3.35	0.508	ปานกลาง	3.25	0.582	ปานกลาง	3.21	0.566	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	3.42	0.516	มาก	3.49	0.473	มาก	3.39	0.402	ปานกลาง	3.36	0.393	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.52	0.375	มาก	3.52	0.313	มาก	3.53	0.287	มาก	3.56	0.371	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.32	0.485	ปานกลาง	3.34	0.570	ปานกลาง	3.26	0.617	ปานกลาง	3.36	0.533	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.29	0.604	ปานกลาง	3.24	0.492	ปานกลาง	3.26	0.554	ปานกลาง	3.17	0.563	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.38	0.203	ปานกลาง	3.46	0.179	มาก	3.42	0.238	มาก	3.41	0.207	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุงาน ดังนี้

**1-5 ปี** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.38$  S.D. = 0.203) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.55$  S.D. = 0.497) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการโอกาสและความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.24$  S.D. = 0.447)



**6-10 ปี** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.46$  S.D. = 0.179) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านลักษณะงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.70$  S.D. = 0.515) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.24$  S.D. = 0.492)

**10-15 ปี** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.42$  S.D. = 0.238) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.69$  S.D. = 0.513) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.25$  S.D. = 0.582)

**16 ปีขึ้นไป** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x}=3.41$  S.D. = 0.207) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=3.65$  S.D. = 0.249) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสภาพการงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.17$  S.D. = 0.563)

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความพึงพอใจ	ระดับตำแหน่ง											
	ช่างชั้น 1 N = 59			ช่างชั้น 2 N = 119			ช่างชั้น 3 N = 78			ช่างชั้น 4 N = 6		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.49	0.482	มาก	3.61	0.585	มาก	3.57	0.605	มาก	3.37	0.497	มาก
ด้านความสำเร็จในงาน	3.55	0.499	มาก	3.65	0.510	มาก	3.65	0.518	มาก	4.13	0.242	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.26	0.496	ปานกลาง	4.41	0.523	มาก	3.46	0.507	มาก	3.80	0.681	มาก
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ในงาน	3.24	0.478	ปานกลาง	3.27	0.553	ปานกลาง	3.27	0.558	ปานกลาง	2.73	0.468	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	3.41	0.495	มาก	3.37	0.418	ปานกลาง	3.44	0.396	มาก	3.50	0.616	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.53	0.363	มาก	3.54	0.292	มาก	3.55	0.373	มาก	3.47	0.628	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.31	0.501	ปานกลาง	3.29	0.586	ปานกลาง	3.40	0.535	ปานกลาง	3.07	0.532	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.28	0.583	ปานกลาง	3.19	0.535	ปานกลาง	3.25	0.581	ปานกลาง	3.07	0.468	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.38	0.202	ปานกลาง	3.41	0.206	มาก	3.45	0.215	มาก	3.39	0.331	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับตำแหน่ง ดังนี้  
**ช่างชั้น 1** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.38$  S.D. = 0.202) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.55$  S.D. = 0.499) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการโอกาสและความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.24$  S.D. = 0.478)

**ช่างชั้น 2** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.41$  S.D. = 0.206) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านลักษณะงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.65$  S.D. = 0.510) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.19$  S.D. = 0.535)

**ช่างชั้น 3** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.45$  S.D. = 0.215) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.65$  S.D. = 0.518) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.25$  S.D. = 0.581)

**ช่างชั้น 4** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.39$  S.D. = 0.331) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.80$  S.D. = 0.681) มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.73$  S.D. = 0.468)

**ตอนที่ 3** การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานฝ่ายผลิตของอุสาหกรรมเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุสาหกรรมเรือ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง โดยมีสมมติฐานที่จะทดสอบ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในการทดสอบความแตกต่าง มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงแตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญที่  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานเพศชาย และพนักงานเพศหญิง

ความพึงพอใจ	เพศ				t	P-value
	ชาย N = 228		หญิง N = 34			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านลักษณะงาน	3.57	0.572	3.52	0.540	0.528	0.598
ด้านความสำเร็จในงาน	3.66	0.507	3.46	0.503	2.203	0.028*
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.39	0.526	3.44	0.492	-0.511	0.610
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ในงาน	3.24	0.541	3.32	0.535	-0.805	0.421
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	3.40	0.433	3.38	0.441	0.265	0.791
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.53	0.349	3.58	0.286	-0.728	0.467
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.34	0.551	3.24	0.554	0.934	0.351
ด้านสภาพการทำงาน	3.23	0.554	3.18	0.588	0.554	0.580
เฉลี่ย	3.42	0.218	3.39	0.151	0.260	0.406

จากตารางที่ 4.16 การทดสอบโดยใช้ T-test พบว่าค่า P-value ด้านความสำเร็จในงาน มีค่า 0.028 น้อยกว่า 0.05 ในด้านอื่น ๆ ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05 และผลการทดสอบโดยใช้ T-test พบว่า P-value โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.406 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ  $H_0$  นั่นคือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญที่  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	P-value
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	.249	3	.083	.255	.857
	ภายในกลุ่ม	83.802	258	.325		
	รวม	84.051	261			
ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.780	3	.260	.998	.394
	ภายในกลุ่ม	67.213	258	.261		
	รวม	67.993	261			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.691	3	.564	2.099	.101
	ภายในกลุ่ม	69.269	258	.268		
	รวม	70.959	261			
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.429	3	.143	.488	.691
	ภายในกลุ่ม	75.565	258	.293		
	รวม	75.994	261			
ด้านสวัสดิการและเงินเดือนรวม	ระหว่างกลุ่ม	.253	3	.084	.446	.720
	ภายในกลุ่ม	48.827	258	.189		
	รวม	49.080	261			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	.073	3	.024	.207	.891
	ภายในกลุ่ม	30.355	258	.118		
	รวม	30.428	261			
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.511	3	.170	.557	.644
	ภายในกลุ่ม	78.922	258	.306		
	รวม	79.433	261			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.766	3	.255	.819	.484
	ภายในกลุ่ม	80.417	258	.312		
	รวม	81.184	261			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	.015	3	.005	.110	.954
	ภายในกลุ่ม	11.599	258	.045		
	รวม	11.614	261			

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value โดยรวม มีค่า 0.954 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ  $H_0$  นั่นคือพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญที่  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	P-value
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	.433	3	.144	.445	.721
	ภายในกลุ่ม	83.618	258	.324		
	รวม	84.051	261			
ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.180	3	.727	2.848	.038*
	ภายในกลุ่ม	65.814	258	.255		
	รวม	67.993	261			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	P-value
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	.322	3	.107	.391	.759
	ภายในกลุ่ม	70.638	258	.274		
	รวม	70.959	261			
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.299	3	.100	.340	.796
	ภายในกลุ่ม	75.695	258	.293		
	รวม	75.994	261			
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	.463	3	.154	.819	.484
	ภายในกลุ่ม	48.617	258	.188		
	รวม	49.080	261			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	.319	3	.106	.911	.436
	ภายในกลุ่ม	30.109	258	.117		
	รวม	30.428	261			
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.537	3	.512	1.697	.168
	ภายในกลุ่ม	77.896	258	.302		
	รวม	79.433	261			
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.006	3	.669	2.179	.091
	ภายในกลุ่ม	79.177	258	.307		
	รวม	81.184	261			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	.236	3	.079	1.781	.151
	ภายในกลุ่ม	11.379	258	.044		
	รวม	11.614	261			

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value โดยรวม มีค่า 0.101 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ  $H_0$  นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน P-value มีค่า 0.038 น้อยกว่า 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD) ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความสำเร็จในงานที่ระดับการศึกษาต่างกันรายคู่

Multiple Comparisons LSD

\*The mean difference is significant at the .05 level.

ความพึงพอใจ	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	P-value	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านความสำเร็จในงาน	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า	-.0487	.11436	.670	-.2739	.1765
		ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า	-.2045	.12588	.105	-.4524	.0433
		ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	-.4295	.20852	.040*	-.8402	-.0189
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	.0487	.11436	.670	-.1765	.2739
		ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า	.1558	.07573	.041*	-.3049	-.0067
		ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	-.3808	.18267	.038*	-.7405	-.0211
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	.2045	.12588	.105	-.0433	.4524
		ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า	.1558	.07573	.041*	.0067	.3049
		ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	-.2250	.19010	.238	-.5993	.1493
	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	.4295	.20852	.040*	.0189	.8402
		ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า	.3808	.18267	.038*	.0211	.7405
		ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า	.2250	.19010	.238	-.1493	.5993

จากตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานด้านความสำเร็จในงานที่อายุแตกต่างกัน 4 กลุ่ม พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจ เมื่อเทียบกับ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจเมื่อเทียบกับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) หรือเทียบเท่า และ ปริญญาตรี หรือสูงกว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญที่  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	P-value
ด้านลักษณะงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.622	3	.541	1.692	.169
	ภายในกลุ่ม	82.429	258	.319		
	รวม	84.051	261			
ด้านความสำเร็จในงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	.563	3	.188	.719	.542
	ภายในกลุ่ม	67.430	258	.261		
	รวม	67.993	261			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.452	3	.484	1.796	.148
	ภายในกลุ่ม	69.508	258	.269		
	รวม	70.959	261			



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	P-value
ด้านโอกาสและ ความก้าวหน้าในงาน รวม	ระหว่างกลุ่ม	.549	3	.183	.625	.599
	ภายในกลุ่ม	75.445	258	.292		
	รวม	75.994	261			
ด้านสวัสดิการและ เงินเดือนรวม	ระหว่างกลุ่ม	.481	3	.160	.852	.467
	ภายในกลุ่ม	48.598	258	.188		
	รวม	49.080	261			
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	.077	3	.026	.218	.884
	ภายในกลุ่ม	30.351	258	.118		
	รวม	30.428	261			
ด้านการปกครองบังคับ บัญชารวม	ระหว่างกลุ่ม	.438	3	.146	.476	.699
	ภายในกลุ่ม	78.996	258	.306		
	รวม	79.433	261			
ด้านสภาพการทำงาน รวม	ระหว่างกลุ่ม	.694	3	.231	.742	.528
	ภายในกลุ่ม	80.489	258	.312		
	รวม	81.184	261			
โดยรวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	.130	3	.043	.973	.406
	ภายในกลุ่ม	11.484	258	.045		
	รวม	11.614	261			
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	.077	3	.026	.218	.884
	ภายในกลุ่ม	30.351	258	.118		
	รวม	30.428	261			

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value โดยรวม มีค่า 0.406 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ  $H_0$  นั่นคือ พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่พบความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญที่  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	P-value
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	.830	3	.277	.858	.464
	ภายในกลุ่ม	83.221	258	.323		
	รวม	84.051	261			
ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.923	3	.641	2.503	.060
	ภายในกลุ่ม	66.070	258	.256		
	รวม	67.993	261			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2.376	3	.792	2.979	.032*
	ภายในกลุ่ม	68.584	258	.266		
	รวม	70.959	261			
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.667	3	.556	1.929	.125
	ภายในกลุ่ม	74.327	258	.288		
	รวม	75.994	261			
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	.288	3	.096	.507	.678
	ภายในกลุ่ม	48.792	258	.189		
	รวม	49.080	261			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	.040	3	.013	.114	.952
	ภายในกลุ่ม	30.388	258	.118		
	รวม	30.428	261			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	P-value
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.975	3	.325	1.069	.363
	ภายในกลุ่ม	78.458	258	.304		
	รวม	79.433	261			
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.538	3	.179	.574	.633
	ภายในกลุ่ม	80.646	258	.313		
	รวม	81.184	261			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	.143	3	.048	1.071	.362
	ภายในกลุ่ม	11.471	258	.044		
	รวม	11.614	261			

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value โดยรวม มีค่า 0.362 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ  $H_0$  นั่นคือ พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ P-value มีค่า 0.032 น้อยกว่า 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD) ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ  
ที่ระดับการศึกษาต่างกันรายคู่

Multiple Comparisons LSD

\* The mean difference is significant at the .05 level.

ความพึงพอใจ	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	P-value	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือ	ช่างชั้น1	ช่างชั้น2	-.1457	.08209	.077	-.3074	.0160
		ช่างชั้น3	-.1980	.08896	.027*	-.3731	-.0228
		ช่างชั้น4	-.5390	.22093	.015*	-.9740	-.1039
	ช่างชั้น2	ช่างชั้น1	.1457	.08209	.077	-.0160	.3074
		ช่างชั้น3	-.0523	.07511	.487	-.2002	.0957
		ช่างชั้น4	-.3933	.21573	.069	-.8181	.0315
	ช่างชั้น3	ช่างชั้น1	.1980	.08896	.027*	.0228	.3731
		ช่างชั้น2	.0523	.07511	.487	-.0957	.2002
		ช่างชั้น4	-.3410	.21843	.120	-.7712	.0891
	ช่างชั้น4	ช่างชั้น1	.5390	.22093	.015*	.1039	.9740
		ช่างชั้น2	.3933	.21573	.069	-.0315	.8181
		ช่างชั้น3	.3410	.21843	.120	-.0891	.7712

จากตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่  
ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน 4 กลุ่ม พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งช่างชั้น 1 มีความพึงพอใจเมื่อ  
เทียบกับ ช่างชั้น 3 และช่างชั้น 4 มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา กรมอุทกหารเรือ” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง โดยคาดว่าผลของการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปรับปรุงความพึงพอใจในงานเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัย โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

##### 5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.1.1 พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 87.0 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

5.1.1.2 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ อายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 อายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 และอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

5.1.1.3 พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมาคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.9 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 8.4 และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

5.1.1.4 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 อายุงาน 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.6 และอายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.1 ตามลำดับ

5.1.1.5 พนักงานส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง ช่างชั้น 2 คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาคือ ช่างชั้น 3 คิดเป็นร้อยละ 29.8 ช่างชั้น 1 คิดเป็นร้อยละ 22.5 และช่างชั้น 4 คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

5.1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.42 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.211

5.1.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 3.42 และ 3.39 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานฝ่ายผลิตอุทหาเรื่อพระจุลจอมเกล้าเห็นคุณค่าของงานมองว่าองค์กรคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวได้รับการตอบสนองความต้องการที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.2.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง ผู้วิจัยขอเสนอผลการเปรียบเทียบ ดังนี้

5.2.2.1 พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่าด้านความสำเร็จในงาน พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชายบทบาทในการทำงานมีให้เห็นเด่นชัดกว่าพนักงานเพศหญิง ดังนั้น ด้านความสำเร็จในงานจึงมีให้เห็นมากกว่า และพนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันและรายด้านส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องจากอุทหาเรื่อพระจุลจอมเกล้ามีหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานเพศชายและเพศหญิง ภายใ้ระบบการบริหารงานบุคคลฉบับเดียวกัน อีกทั้ง พนักงานชายและหญิงมีสิทธิโอกาสเท่าเทียมกัน มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้เหมือนกัน นอกจากนี้อำนาจหน้าที่และลักษณะในการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งหน่วยงานก็ได้เปิดโอกาสให้ พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเสมอภาคกัน ทุกคนสามารถแสดงผลงาน โดยไม่ขึ้นกับเพศของผู้ปฏิบัติ ฉะนั้นความแตกต่างทางด้านความสามารถในการปฏิบัติงานระหว่าง เพศจึงมีน้อยลง จึงอาจส่งผลให้เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน โดยส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นไปตาม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (อรรถพล ใหญ่สร้าง, 2542 : 126) ได้บัญญัติไว้ว่าชายและหญิง มีสิทธิเท่าเทียมกัน โดยได้รับการปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของยูวดี ไทยเจียมอารีย์ (2545 : 94) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ข้าราชการประจำสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ งานวิจัย ของ พรณรัตน์ สันธนะจิตร (2549 : 95) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.2.2.2 พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วทุกด้าน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจมีเหตุผล เนื่องจาก อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ มีการปฏิบัติต่อพนักงานไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดจะเป็นไปอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันในการทำงาน ภายใต้ระบบการบริหารงานบุคคลฉบับเดียวกัน รวมทั้ง พนักงานอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า ต่างหน่วยงานกันก็บริหารงานภายใต้ระเบียบ กระทรวง กลาโหมเหมือนกัน นอกจากนี้ แม้พนักงานกลุ่มอายุต่างกันจะมีความเห็นไม่ตรงกันในบางเรื่องแต่ยังสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2542 : 137-139) กล่าวว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่ง หน้าที่การงานมักสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของตนเองมากขึ้น การปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานดีขึ้น ทั้งนี้เพราะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า เพราะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานมากมักจะไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ แต่มักจะแสวงหาอำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง สอดคล้องกับงานวิจัย กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วชิรนนท์ ลากพรประเสริฐ (2548 : 106) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด พบว่า พนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.2.2.3 พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วส่วนใหญ่ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่าด้าน



ความสำเร็จในงานพนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมต้น หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานมีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงานมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีการระดับศึกษาสูงกว่า มีความคาดหวังในงาน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายสูงกว่า ดังที่ สร้อยตระกูล (ตีวนานนท์) อรรถมานะ (2542 : 137-139) กล่าวว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง มักจะได้งานในระดับสูง และมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย ทำให้ประสบความพึงพอใจ ในงานตามที่ปรารถนา สอดคล้องกับงานวิจัยของวลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541 : บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรในบริษัทเอกชน พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเหตุผลที่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน มีเหตุผลเนื่องมาจากว่า อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า มีระบบการสรรหา การจ้าง และบรรจุแต่งตั้ง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาและการฝึกอบรม วินัยและการรักษาวินัย และมีการปฏิบัติ ต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการทำงาน ภายใต้กฎระเบียบกระทรวงกลาโหมและกองทัพเรือเช่นเดียวกัน ถึงแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานมหาวิทยาลัยต้องปฏิบัติงานภายใต้ นโยบาย / แผนและการบริหารงานเดียวกัน จึงไม่เกิดความแตกต่างในด้านความคิดมากนักจึงสามารถแนะนำกันได้ เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ซึ่งทำให้ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 123) กล่าวว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐัญญา ปานศักดิ์ (2544 : 73) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในบริษัท มั่นคง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท มั่นคง ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

5.2.2.4 พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันได้รับสิทธิต่างๆ และมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน มีความอบอุ่นใจและภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ หรือเป็น

เพราะงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นตรงกับความรู้ความสามารถ จึงมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ เหมือนๆ กัน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

5.2.2.5 พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วส่วนใหญ่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่พบว่าด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานที่มีระดับตำแหน่งช่างชั้น 1 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง ช่างชั้น 2 และช่างชั้น 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เหตุผลที่พนักงานช่างชั้น 1 มีความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือน้อยกว่า ช่างชั้น 3 และช่างชั้น 4 เหตุผลเนื่องมาจากว่า พนักงานต้องมีการสอบแข่งขัน และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งด้วยข้อจำกัดของระบบราชการทำให้บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานช่างมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานได้ไม่มากนัก เพราะไม่มีตำแหน่งและอัตรารองรับ อีกทั้งยังมีข้อกำหนดในการสอบเลื่อนชั้นเอาไว้ดังนี้ การเลื่อนตำแหน่งจากช่างชั้น 1 เป็นช่างชั้น 2 ต้องมีเวลาปฏิบัติงานในช่วงตำแหน่งช่าง ชั้น 1 ไม่น้อยกว่า 2 ปี การเลื่อนตำแหน่งจากช่างชั้น 2 เป็นช่างชั้น 3 ต้องมีเวลาปฏิบัติงานในช่วงตำแหน่งช่าง ชั้น 2 ไม่น้อยกว่า 3 ปี การเลื่อนตำแหน่งจากช่างชั้น 3 เป็นช่างชั้น 4 ต้องมีเวลาปฏิบัติงานในช่วงตำแหน่งช่าง ชั้น 3 ไม่น้อยกว่า 7 ปี จากอัตราที่มีจำกัดทำให้พนักงานช่างที่สามารถสอบเลื่อนฐานะเป็นช่างชั้น 3 และช่างชั้น 4 จะได้รับการชื่นชมในความสามารถจากพนักงานช่างในระดับเดียวกัน และระดับช่างที่มีระดับชั้นต่ำกว่า ส่วนช่างชั้น 1 อาจรู้สึกตัวเองไม่ได้รับการยอมรับนับถือ เนื่องจากช่างชั้น 1 บางคนมีอายุมากแต่ไม่สามารถสอบเลื่อนตำแหน่งได้ และบางคนเรียนจบมาใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ทำงาน และขอบเขตการทำงานของช่างชั้น 1 นั้นมีบทบาทในการได้แสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถน้อย ทำให้การยอมรับนับถือจากช่างระดับเดียวกัน และช่างที่มีระดับตำแหน่งสูงกว่ามีการยอมรับนับถือน้อย พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน มีเหตุผลเนื่องจากในแต่ละระดับตำแหน่งต้องปฏิบัติงานร่วมกัน พนักงานมีความอบอุ่นใจ และภาคภูมิใจในงานที่ตนเองปฏิบัติ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เนื่องด้วยข้อจำกัด และกฎระเบียบต่าง ๆ ทำให้การแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงสภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นนั้น ไม่สามารถกระทำได้ทั้งหมดในทุกด้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการเฉพาะในปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในลำดับสำคัญก่อน เพราะนอกจากจะทำให้มีการแก้ปัญหาที่มีความสอดคล้องตรงกับสภาพความเป็นจริงแล้ว การแก้ไขปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงย่อมส่งผลให้การแก้ไขมีน้ำหนักมากพอที่จะทำให้สภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการดีขึ้น และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากกว่าการแก้ไขปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยกว่า ซึ่งสามารถที่จะทำได้ดังต่อไปนี้

##### 5.3.1.1 ด้านสภาพการทำงาน

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดและมีข้อมูลยืนยันถึงความจำเป็นที่ต้องดำเนินการเป็นอันดับแรก เนื่องจาก การตรวจวัดและประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของแผนกสุขาภิบาล กองเวชกรรมป้องกัน กรมแพทย์ทหารเรือ ในปี พ.ศ.2549 พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีปัจจัยเสี่ยงตามลักษณะของแต่ละโรงงานในพื้นที่ อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายการผลิต จึงควรมีการพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขเป็นอันดับแรก ซึ่งการหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขนั้น จะต้องพิจารณาให้มีความครอบคลุมทั้งในระดับบุคคล คือ ตัวพนักงานเอง และระดับหน่วยงาน คือ กฎ ระเบียบ และมาตรฐานความปลอดภัย การให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยและอุบัติเหตุของหน่วยงานและนโยบายความปลอดภัยของหน่วยงาน ซึ่งอุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ ควรมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

##### 5.3.1.1.1 การลดมลภาวะในโรงงาน

ในปัจจุบัน อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ ได้รับการสนับสนุนจากกองเวชกรรมป้องกัน กรมแพทย์ทหารเรือ ในการดำเนินงานเรื่องการลดมลภาวะในโรงงานเป็นอย่างดี แต่การดำเนินการแก้ปัญหาในด้านสภาพแวดล้อมนั้น ยังคงขาดความต่อเนื่อง และการติดตามผลการแก้ไขที่ชัดเจน ดังนั้น จึงควรดำเนินการแก้ไขปัญหามลภาวะในโรงงาน ดังนี้

1) ประสานงานร่วมกันกับกองเวชกรรมป้องกัน กรมแพทย์ทหารเรือ ให้ดำเนินการประเมินสภาพแวดล้อมของโรงงาน และสภาพความเสี่ยงทางสุขภาพของพนักงานใน

สายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานในโรงงานและให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของตัวพนักงานเอง เพื่อป้องกันปัญหาและความเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน

- 2) ดำเนินการแก้ไขสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม
- 3) กำหนดมาตรการ การรักษาสุขภาพของพนักงานรายบุคคล จัดทำทะเบียนสุขภาพ และติดตามผลทางด้านสุขภาพในผู้ที่มีปัญหา
- 4) ติดตามการแก้ไขปัญหาสภาพแวดล้อมทุก 6 เดือน

#### 5.3.1.1.2 การจัดหาหนังสือคู่มือในการปฏิบัติงาน

นโยบายและแนวทางปฏิบัติของกองทัพเรือ สำหรับปีงบประมาณ 2550 กำหนดให้มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ขึ้นในทุกหน่วยงาน ซึ่งการจัดการความรู้ดังกล่าว จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในหน่วยงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี (Good Practice) ในส่วนของอุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ นั้นสามารถที่จะดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวได้ ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ในหน่วยงาน
- 2) จัดประชุม สัมมนา เพื่อให้ข้าราชการ และพนักงานอุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุ้ทหารเรือ ให้ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ดี โดยในระยะแรก เลือกรหัสข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงาน อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้าให้มากที่สุด และรวบรวมบันทึกไว้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน
- 3) นำวิธีปฏิบัติที่จัดทำขึ้น ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และประเมินผล
- 4) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในเรื่องอื่น ๆ ขยายวงกว้างออกไป เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- 5) ใช้เครือข่ายเทคโนโลยีในการจัดเก็บ เผยแพร่องค์ความรู้ร่วมกันทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน

#### 5.3.1.1.2 ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน

เนื่องด้วยกองทัพเรือในปัจจุบันยังคงมีข้อจำกัดในเรื่อง โอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน ประกอบกับนโยบาย การลดกำลังพลของกองทัพเรือ (Downsizing ) ที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2540 ซึ่งมุ่งเน้นการลดอัตราการบรรจุกำลังพลด้านสนับสนุนกองทัพ ทำให้โอกาสได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในฐานะข้าราชการกองทัพเรือของพนักงานระดับปฏิบัติการอุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า นั้นค่อนข้างน้อย ประกอบกับ พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการนั้นเป็นพนักงานช่างในลักษณะของลูกจ้างประจำ ที่มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งโดยใช้ระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงานเป็นหลัก มิได้กำหนดจากความรู้ ความสามารถและผลการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นในปัจจุบันยังไม่มีแนวทางหรือหลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการที่ชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ตัวของพนักงานมองเห็นความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ได้ตลอดชีวิตของการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุตสาหกรรมเรือ จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่แน่นอนในการประกอบอาชีพ อีกทั้งระบบการปกครองหรือการปฏิบัติต่อพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการที่ขาดหลักเกณฑ์ดังกล่าว อาจทำให้ตัวของพนักงานเองรู้สึกว่าคุณไม่ได้ได้รับความยุติธรรม เกิดเป็นความท้อแท้ ขาดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน

ด้วยข้อจำกัดบางประการทำให้บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ มีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานได้ไม่มากนัก เพราะไม่มีตำแหน่งและอัตรารองรับ อีกทั้งยังมีข้อกำหนดในการสอบเลื่อนขั้นเอาไว้ ดังนี้

การเลื่อนตำแหน่งจากช่างชั้น 1 เป็นช่างชั้น 2 ต้องมีเวลาปฏิบัติงานในช่วงตำแหน่งช่างชั้น 1 ไม่น้อยกว่า 2 ปี

การเลื่อนตำแหน่งจากช่างชั้น 2 เป็นช่างชั้น 3 ต้องมีเวลาปฏิบัติงานในช่วงตำแหน่งช่างชั้น 2 ไม่น้อยกว่า 3 ปี

การเลื่อนตำแหน่งจากช่างชั้น 3 เป็นช่างชั้น 4 ต้องมีเวลาปฏิบัติงานในช่วงตำแหน่งช่างชั้น 3 ไม่น้อยกว่า 7 ปี

พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ หรือพนักงานช่างอัตราลูกจ้างประจำหมวดฝีมือกองทัพเรือ มีสิทธิได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นค่าจ้าง ปีละ 2 ครั้ง คือ ครั้งปีแรก ( 1 ต.ค. – 31 มี.ค. ) และครั้งปีหลัง ( 1 เม.ย. – 30 ก.ย. ) แต่ในปัจจุบันยังคงไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการเลื่อนขั้นค่าจ้าง ทำให้พนักงานบางคนอาจจะรู้สึกว่าคุณไม่ได้ได้รับความยุติธรรม เกิดความท้อแท้ ขาดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานได้

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับที่ควรมีการพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขเป็นอันดับรองลงมาซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การอบรมฟื้นฟูความรู้ให้แก่บุคลากรรวมทั้งการสนับสนุนให้ได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม และมาตรการให้รางวัลหรือคำชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานดีซึ่งจะมีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้พนักงานในด้านนี้ได้ ดังต่อไปนี้

### 3.3.1.2.1 การจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ

1) การจัดอบรมในหน่วยงาน (In-Service Training) การจัดอบรมในลักษณะนี้เป็นการสร้างความชำนาญ ให้แก่ พนักงาน จากการปฏิบัติงานจริง ซึ่งพนักงานที่มีประสบการณ์และความชำนาญน้อย ได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมสามารถกระทำได้โดยบุคลากรในหน่วยงานเองที่มีความรู้ความชำนาญโดยจัดในลักษณะการสอนงาน (Coaching) เป็นผู้ดูแลและฝึกอบรมให้แก่ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า มีช่วงเวลาในการฝึกอบรมระยะหนึ่ง อาจจัดเป็นเวลา 3-6 สัปดาห์ ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่มีความยากง่าย หรือต้องใช้ความรู้ความสามารถที่ลึกซึ้งแตกต่างกัน การจัดอบรมในลักษณะนี้นอกจากจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังส่งผลในด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานอีกด้วย

2) การส่งพนักงานไปศึกษาอบรมนอกหน่วย โดยจะมุ่งเน้นการศึกษาอบรมในด้านวิชาการ ที่มีความก้าวหน้าและทันสมัย เพื่อนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากภายนอกมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในการส่งบุคลากรไปอบรมนอกหน่วยนั้น ต้องมีแผนที่ชัดเจน ที่จะจัดสรรให้บุคลากรได้รับการอบรมจากภายนอกอย่างเป็นธรรม มีความสอดคล้องกับงานที่จะปฏิบัติ และครอบคลุมบุคลากรทุกคน เพราะหากดำเนินการโดยไม่คำนึงในสิ่งเหล่านี้ นอกจากจะไม่สร้างให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแล้ว ยังเป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานทำให้มองว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเพิ่มขึ้น เพราะการอบรมภายนอกหน่วยนั้นบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้ว่าเป็นความก้าวหน้าของการทำงาน อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้เมื่อส่งพนักงานไปอบรมภายนอกหน่วยงานแล้ว ต้องมีการส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยการมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้และให้พนักงานนำความรู้ที่ได้รับมาแลกเปลี่ยนหรืออบรมให้กับผู้ที่อยู่ในหน่วยงานเพิ่มเติม รวมทั้งมีการประเมินผลการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

3) การจัดทำระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจนและเป็นธรรม แนวคิดด้านการบริหารยุคใหม่ในปัจจุบัน ใช้ระบบการประเมินผลงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานเป็นหลัก ในการประเมินผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่ดีนั้น การประเมินผลบุคลากรควรมุ่งประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพราะนอกจากจะทำให้ได้ผลการประเมินที่ครอบคลุมแล้ว ผลการประเมินดังกล่าว ยังนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรที่ตรงจุดอีกด้วย ดังนั้น ในระบบการประเมินผลงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ จึงควรมีการออกแบบระบบการประเมินให้ครอบคลุม

### 5.3.1.3 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านการปกครองบังคับบัญชา พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นลำดับ 3 รองจากด้านสภาพการทำงาน และด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ ซึ่งมีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ ดังนี้

ผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่และให้เกียรติ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน ควรให้ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพ ความเป็นอยู่ของพนักงานโดยรวม ให้เกียรติพนักงานในฐานะบุคคลที่มีความสำคัญต่อการทำงานสนองภารกิจของกองทัพเรือ ทั้งในลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การเยี่ยมเยียนในขณะที่พนักงานปฏิบัติงาน รวมทั้งการเรียกขานจาก “ ลูกจ้าง” เป็น “ช่างทหารเรือ” เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สร้างขวัญและกำลังใจรวมทั้งเป็นการแสดงการยอมรับในความสามารถของพนักงานที่ชัดเจน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

แนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ ที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการแก้ปัญหาค่าเช่า และประสิทธิภาพในการซ่อมทำเรือของอู่ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอู่ทหารเรือ ที่มุ่งเน้นไปยังปัจจัยด้านคน (Man) เป็นหลัก อย่างไรก็ตามยังคงมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมได้แก่ เงิน (Money) วัสดุคิบ (Material) การบริหารจัดการ (Management) ดังนั้นเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา ดังกล่าวได้จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยในทุกมิติ เพื่อการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการซ่อมทำเรือในภายภาคหน้า และควรทำการศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

5.3.2.1 ศึกษาวิจัยแบบมีส่วนร่วมถึงรูปแบบวิธีการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ได้รูปแบบการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับภารกิจของอู่ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอู่ทหารเรือ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานโดยรวมให้ดีขึ้น

5.3.2.2 ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านระบบบริหารงาน บรรยากาศองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกบุคคลที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานในอีกมิติหนึ่ง

5.3.2.3 ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคทางด้านงบประมาณ วัสดุคิบ ซึ่งเป็นปัจจัยทาง การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน



**บรรณานุกรม**



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- กิติมา ปรีดีดิถก. (2529). **ทฤษฎีการบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2534). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนดี.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). **จิตวิทยาองค์กร** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง .
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุริยวิสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- \_\_\_\_\_. (2535). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามเจริญพานิชย์.
- \_\_\_\_\_. (2543). **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2548). **คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **การบริหารงานวิชาการ** กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซ็ท.
- \_\_\_\_\_. (2544). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2531). **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะวิชาวิทยาการการจัดการ วิทยาลัยครูสวนดุสิต.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. (2533). **การวัดทัศนคติเบื้องต้น**. ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2539). **องค์การและการจัดการ** กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลม สมัย จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2533). **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สร้อยตระกูล (ดีวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). **พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์**.  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### วิทยานิพนธ์

จอมพล พิเศษกุล. (2537). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้าง  
กองพลการ**. วิทยานิพนธ์ สค.ม. สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฐนิชา ปานศักดิ์. (2544). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน  
ใน  
บริษัท มั่นคง จำกัด**. สารนิพนธ์ กศ.ม. สาขาจิตวิทยาการแนะแนว. กรุงเทพฯ:บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณัฐภา กรීหิรัญ. (2550). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการอุดมศึกษา.  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ดนตรี กิจเจริญ. (2522). **ทัศนคติของข้าราชการและนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อเสื้อผ้า  
สำเร็จรูปพื้นเมืองที่ผลิตในจังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขา  
ส่งเสริมการเกษตร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรรณรัตน์ สันชนะจิตร. (2549). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สาขาการจัดการ.  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภรภัทร อิมโอส. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการดูแลที่บ้านของญาติผู้ดูแลผู้ป่วยโรค  
หลอดเลือดสมอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาการพยาบาลเวชปฏิบัติ  
ชุมชน.

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

มันทนา เสนาธรรม. (2545). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย  
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการ  
บริหารธุรกิจ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ยุวดี ไทยเจียมอารีย์. (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ กรณีศึกษาสำนักงาน**

- เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิญยานิพนธ์ บช.ม. สาขาการจัดการ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วชิรนนท์ ลากพรประเสริฐ. (2548). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด** ปฏิญยานิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุดารัตน์ ปัทมวิชัยพร. (2541). **ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุระ หีบ ใสศด. (2540). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย**. ปฏิญยานิพนธ์ กศ.ม. สาขาอุตสาหกรรมศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรัชต์ มัทธนนทวิ. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. จิตวิทยา: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรรณ เต็งพงศธร. (2541). **ลักษณะบุคลิกภาพและความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพที่มงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณ ทิละเศรษฐกุล. (2542). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาสาธารณสุขศาสตร์: มหาลัยมหิดล.
- โสภภาพรณ นิ่มมณี. (2540). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนีย์ นันทยานนท์. (2543). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิทยาการศึกษา และการแนะแนว. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทโตโยต้าลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาพัฒนาสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

### สารสนเทศจากสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์

สมบูรณ์ แซ่เจ็ง. (2546, 21 กันยายน). การประมวลผลข้อมูลงานวิจัยด้วย SPSS.

สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2553,

จาก <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vmh8L6OX8YEJ:>

[www.moe.go.th/wijai/spss\\_slide.ppt](http://www.moe.go.th/wijai/spss_slide.ppt).

เสวก วงษ์เจริญผล. (2551, 24 กรกฎาคม). แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.

สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2553,

จาก [http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post\\_1615.html](http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html).

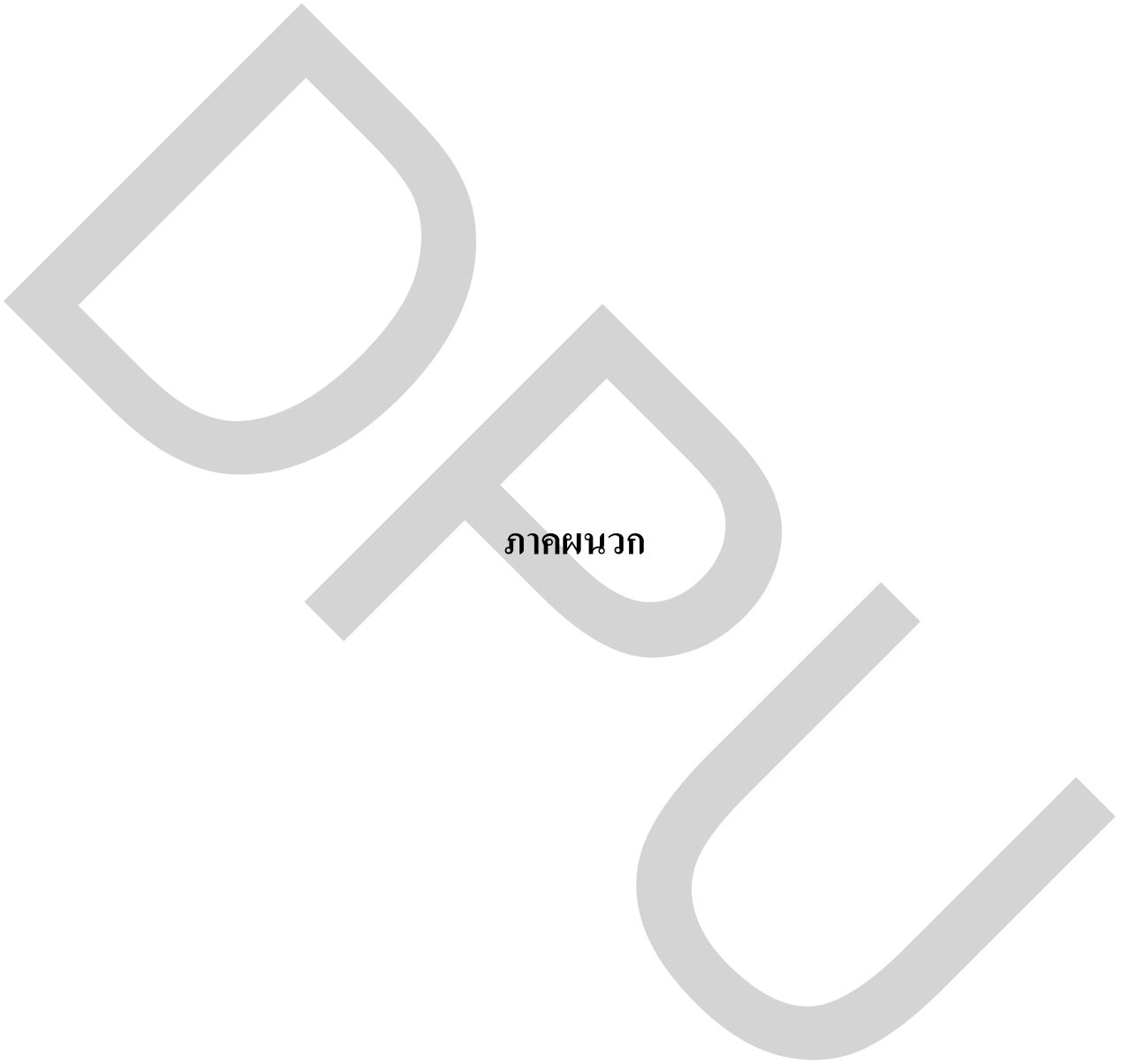
เลิศชาย ปานมุข. (2553, 6 มกราคม). แรงจูงใจและการจูงใจ. สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2553,

จาก <http://www.banprak-nfe.com/webboard/index.php?topic=722.0>.

แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2547, 28 มิถุนายน). ทักษะคติหรือเจตคติ (Attitude).

สืบค้นเมื่อ 14 กรกฎาคม 2553,

จาก <http://gotoknow.org/blog/theories/280647>.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรณัน	ผู้อำนวยการหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. นาวาเอก เกษม หวลบุตรตา	ผู้อำนวยการกองบริหารงานซ่อมสร้าง อุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหารเรือ
3. นาวาโท บุญร่วม ดาราย	นายช่างแผนกสำรวจและตรวจสอบ กองแผนและประมาณการช่าง อุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหารเรือ
4. นาวาโท จีภิญษ์ จินุพงษ์	ประจำแผนกมาตรฐานและวิเคราะห์ กองควบคุมคุณภาพ อุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า
5. นาวาตรี กานต์ สำราญถิ่น	ประจำแผนกมาตรฐานและวิเคราะห์ กองควบคุมคุณภาพ อุทหารเรือพระจุลจอมเกล้า



**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถาม**





## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ

กรณีศึกษา : กรมอุทกหารเรือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

## 1. เพศ

 ชาย หญิง

## 2. อายุ (นับจำนวนปีเต็ม)

 ต่ำกว่า 25 ปี 26 ปี - 35 ปี 36 ปี - 45 ปี 46 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

 มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) หรือเทียบเท่าปริญญาตรีหรือสูงกว่า

## 4. อายุงาน (นับจำนวนปีเต็ม)

 1 - 5 ปี 6 -10 ปี 11 -15 ปี 16 ปีขึ้นไป

## 5. ระดับตำแหน่ง

 ช่างชั้น 1 ช่างชั้น 2 ช่างชั้น 3 ช่างชั้น 4

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามมีทั้งหมด 40 ข้อ กรุณาตอบทุกข้อ โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยหรือรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ตามข้อความในประโยค ระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยหรือรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ตามข้อความในประโยค ระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยหรือรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ตามข้อความในประโยค ระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยหรือรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ตามข้อความในประโยค ระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยหรือรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ตามข้อความในประโยค ระดับน้อยที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านลักษณะงาน</b>						
1.	ท่านมีอิสระในการที่จะปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย					
2.	ท่านมีโอกาสได้ทำงานตามความถนัด ตรงกับความรู้ความสามารถ					
3.	งานที่ท่านปฏิบัติ มีการกำหนดขอบเขต หน้าที่และความรับผิดชอบเอาไว้อย่างชัดเจน					
4.	งานที่ท่านปฏิบัติทำทลายความสามารถและตรงกับ ความสนใจของท่าน					
5.	ท่านคิดว่าอาชีพช่างมีความจำเป็นต่อกองทัพเรือ					
<b>ด้านความสำเร็จในงาน</b>						
6.	ท่านสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง					
7.	ท่านสามารถปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.	ท่านมีความภาคภูมิใจต่อผลงานที่ท่านปฏิบัติด้วยตนเอง					
9.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลา					
10.	เพื่อนร่วมงานเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน					
<b>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</b>						
11.	ท่านได้รับการยกย่องให้เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน					
12.	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าตัวท่านเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ในอันที่จะช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
13.	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน					
14.	เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ถูกมองว่า สามารถแก้ปัญหาได้					
15.	เพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในตัวท่าน					
<b>ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน</b>						
16.	ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม					
17.	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้มีโอกาสก้าวหน้าไม่น้อยกว่าหน่วยงานอื่น					
18.	หน่วยงานของท่านจัดให้มีการอบรมฟื้นฟูความรู้ให้แก่บุคลากรอยู่เป็นประจำ					
19.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม					
20.	หน่วยงานของท่านมีมาตรการให้รางวัล หรือคำชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสวัสดิการ และเงินเดือน</b>						
21.	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสมคูลกับปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่					
22.	ท่านพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ล้วงเวลา หรือการไปราชการ					
23.	ท่านได้รับสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เป็นอย่างดี					
24.	หน่วยงานมีสวัสดิการด้านที่พักอาศัยเป็นอย่างดี					
25.	ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง มาปฏิบัติงานจากหน่วยงานของท่าน					
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน</b>						
26.	ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นมิตรที่ดีต่อกัน					
27.	ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน เคารพในสิทธิ และหน้าที่ซึ่งกันและกัน					
28.	ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน มีการช่วยเหลือซึ่งกัน					
29.	ในหน่วยงานของท่าน โดยทั่วไปไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกหรือแบ่งชั้นวรรณะ					
30.	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานจากแผนกอื่น ๆ					
<b>ด้านการปกครองบังคับบัญชา</b>						
31.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้นำที่เอาใจใส่ต่อ สวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน					
32.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้นำที่คอยกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอนาคตอยู่เสมอ					
33.	ท่านได้รับคำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากผู้บังคับบัญชา					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34.	ท่านได้รับความเป็นธรรมและยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาเสมอ					
35.	ผู้บังคับบัญชาให้ความอบอุ่นและมีความเป็นกันเองกับช่างโดยทั่วไป					
<b>ด้านสภาพการทำงาน</b>						
36.	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ					
37.	สถานที่ทำงานของท่านจัดอยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวยให้ท่านได้รับความสะดวกสบายและปลอดภัยในการทำงาน					
38.	อุปกรณ์เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านได้รับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ใช้ได้อยู่เสมอและเพียงพอ					
39.	ในหน่วยงานของท่านมีหนังสือคู่มือต่าง ๆ ที่ช่วยให้ท่านทำงานได้สะดวกและง่ายขึ้น					
40.	ท่านมีเวลาพักผ่อนบ้างในขณะที่ปฏิบัติงาน					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

สุชดา ภาคพุด

ประวัติการศึกษา

วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหการ)

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

พุทธศักราช 2547

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

วิศวกรโรงงาน กองบริหารงานซ่อมสร้าง

อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ

121 หมู่ 5 ต. แหยมฟ้าผ่า อ.พระสมุทรเจดีย์

สมุทรปราการ 10290