



ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง

จิตสวรรณค์ เมืองพร้อม
ร.ต.อ. จิรายุส วานิชกุล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2551



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง


เสนอโดย จิตสวรรค์ เมืองพร้อม


ร.ต.อ.จิรายุส วานิชกุล


สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว



.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ สุกจิต นิมิตกุล)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เบญจมาภรณ์ อิศรเดช)

เลขทะเบียน.....	0199977
วันลงทะเบียน.....	10 ส.ย. 2551
เลขเรียกหนังสือ.....	352.66
	ค465ค
	[2550]

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผศ.ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ)

วันที่ 29 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2551

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง
ชื่อผู้เขียน	จิตสวรรค์ เมืองพร้อม ร.ต.อ. จิรายุส วานิชกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ตามทฤษฎี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยเปรียบเทียบตามตัวแปรส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำนวน 162 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย T-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า

1. คะแนนเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลางต่อปัจจัยเชิงใจ อยู่ในระดับพอใจมาก ส่วนในปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีจากความเมตตากรุณา ในการให้คำปรึกษาแนะนำ พร้อมทั้ง ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างมาก ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จาก ท่าน ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่อ ตั้งแต่ต้นจนเรียบร้อย ขอขอบพระคุณคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย กรรมการสารนิพนธ์ทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การอบรม สั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้ง ได้ความเมตตา ด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัด ส่วนงานกลางทุกท่าน ซึ่งตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้เป็นกตัญญูคุณเวทิตาแก่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาอบรม สั่งสอน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย ในการศึกษาค้นคว้าเสมอมา



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ

บทที่

1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	12
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	26
3.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	26
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	27
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการศึกษา.....	30
ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	34
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	36
5. สรุปผลการศึกษา.....	46
5.1 สมมติฐาน.....	46
5.2 ขอบเขตการวิจัย.....	47
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5.6 ผลการศึกษา.....	48
5.7 การอภิปรายผล.....	49
5.8 ข้อเสนอแนะ.....	50
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	58
ประวัติผู้เขียน.....	62

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามเพศ.....	31
4.2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามช่วงอายุ.....	31
4.3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามช่วงระดับการศึกษา.....	32
4.4 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามรายได้.....	32
4.5 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	33
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลางจำแนกตามปัจจัยเชิงใจ.....	34
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลางจำแนกตามปัจจัยค่าเงิน.....	35
4.8 ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่างในปัจจัยเชิงใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามเพศ.....	36

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 พีระมิดแสดงลำดับชั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาส โลว์ 7 ลำดับชั้น.....	16
2.2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮอริเบอร์กกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	20
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	26



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จะเห็นได้ว่าสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันนั้นมีความผันผวน เนื่องจากประเทศไทยกำลังประสบปัญหาทางด้านการเมืองอยู่ในขณะนี้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อทำให้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทยอยู่ในสภาวะวิกฤตส่งผลกระทบต่อระบบสังคมการเมืองและการบริหารงานทั้งในระดับประเทศและหน่วยงานธุรกิจเกือบทุกประเภท ทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการบริหารงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ ซึ่งเป็นปัญหาที่หน่วยงานต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเป็นความท้าทายอย่างยิ่งต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยที่แต่ละหน่วยงานต้องปรับปรุงคุณภาพของผลผลิตทั้งในด้านสินค้าและบริการเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานทุกคนและทุกระดับจะมีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานอย่างมาก ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อทดแทนกำลังคนเป็นจำนวนมาก แต่ถึงกระนั้นก็ตามพนักงาน ก็ยังมีความสำคัญต่อการทำงาน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานเช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างทัศนคติและความพึงพอใจให้กับพนักงาน ในการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพราะการสร้างทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารอาจจะเนื่องจาก 1) ผู้บริหารมีความรู้สึ่ว่าจะต้องรักษาทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานให้มีความพึงพอใจในการทำงานให้สูง ถ้าไม่เช่นนั้นก็จะทำให้พนักงานมีความเบื่อหน่ายหรือมีความคับอกคับใจในการทำงาน และ 2) ผู้บริหารมีความห่วงใยต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผลของการปฏิบัติงาน ถ้าพนักงานมีทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่ดีก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง การขาดงานและการออกจากงานจะสูงขึ้น และจะมีการก่อตั้งสหภาพแรงงาน เป็นต้น

การทำงานในปัจจุบัน หน่วยงานควรให้ความสนใจในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานกันมากขึ้น เพราะหน่วยงานต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ทำให้หน่วยงานประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของคนที่ไม่ยอมทำในสิ่งที่องค์กรต้องการ แม้จะได้รับการบอกกล่าว

แนะนำ หรือสั่งแล้วก็ตาม การจะใช้บทลงโทษเพียงอย่างเดียวก็ไม่อาจทำให้สถานการณ์ดีขึ้น อาจนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสมได้ แต่ก็มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้าง และค่าตอบแทน อื่น ๆ และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคง หน่วยงานมีความมั่นคง มองเห็นโอกาสที่จะก้าวหน้าต่อไปในหน่วยงาน งานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจตรงกับความรู้ความสามารถ ผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ รวมทั้งเพื่อนร่วมงานเป็นคนดี สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นสุข พนักงานเหล่านั้นจะมีขวัญกำลังใจในการทำงานสูง ในการบริหารงาน ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคนทำงาน หน่วยงานใดที่สามารถสงวนรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพได้นานเท่าใด ย่อมทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ทำได้ยากและใช้เวลานาน ดังนั้นวิธีการที่จะช่วยให้สามารถ จูงใจบุคคลในหน่วยงานให้เกิดความรักและผูกพันกับหน่วยงานอยู่เสมอ คือผู้บริหารจะต้องหาวิธีทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานอยู่เสมอ

ดังนั้นหน่วยงานจึงต้องมีการปรับวิธีการบริหารเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์กลยุทธ์และวิธีการที่หน่วยงานนำมาใช้ย่อมมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่ในหน่วยงานและบรรยากาศการทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ รวมถึงมีผลกระทบกับคนในหน่วยงานด้วยเช่นกันในการทำงานร่วมกันของคนนั้น ย่อมประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายเพราะคนเรานั้นมีความแตกต่างกันในด้านของความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ความต้องการ อารมณ์ ดังนั้นภารกิจของผู้บริหารในการดำเนินกิจกรรมทางการบริหารเกี่ยวกับคน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานได้นั้น จะต้องสร้างเสริมกำลังใจหรือแรงจูงใจให้กับผู้ร่วมปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจที่จะนำเอาความรู้ ความสามารถตลอดจนยุทธวิธีต่าง ๆ ของตนเองออกมาใช้ให้หน่วยงานอย่างเต็มใจและมีความรู้สึกเป็นสุขที่ได้ทำเช่นนั้น ถือได้ว่าเป็นการทุ่มเทรับใช้องค์กรและสนองความต้องการในตัวเองไปพร้อมกัน แต่ถ้าผู้บริหารละเลย ไม่เห็นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ร่วมปฏิบัติงานแล้วประสิทธิผลของหน่วยงานอาจไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือถึงแม้จะบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ที่จัดตั้งไว้ แต่ก็เป็นการไม่ยั่งยืนเพราะผู้ร่วมปฏิบัติงานจำใจกระทำตามคำสั่ง มิได้เกิดจากใจของผู้ร่วมปฏิบัติงานเอง ความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ ความสำเร็จของงานย่อมเกิดขึ้นและเป็นงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่สามารถรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพได้นานเท่าใด ย่อมทำให้หน่วยงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะการจะผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ต้องอาศัย

ทั้งเวลาและงบประมาณ ดังนั้นวิธีที่จะช่วยหน่วยงานให้สามารถจูงใจในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมในการทำงานควบคู่ไปกับความพึงพอใจในการทำงานเพราะความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นเป็นสาเหตุแห่งพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น มีผลให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยในการทำงานส่งผลถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานอย่างไร โดยผู้วิจัยเลือกศึกษา สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง(สวทช.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2534 ซึ่งมีผลบังคับใช้วันที่ 30 ธันวาคม 2534 เพื่อดำเนินการ และให้การสนับสนุนการวิจัย พัฒนา และวิศวกรรม โดยเฉพาะในสาขาเทคโนโลยีชีวภาพ โลหะ และวัสดุ และอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ โดยจัดรวมหน่วยงานที่มีอยู่เดิมสี่หน่วยเข้าด้วยกัน อันได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กพวท.) และ ศูนย์แห่งชาติ เฉพาะทางทั้งสามในกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และการพลังงาน (ชื่อในขณะนั้น) ได้แก่ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (BIOTEC) ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ต่อมาในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2546 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี มีมติให้จัดตั้งศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ (NANOTEC) และศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี (TMC) เป็นศูนย์ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้ สวทช. อีกหน่วยงานหนึ่ง ในการดำเนินการประสานการทำงานร่วมกับ ศูนย์แห่งชาติทั้งสี่ในการนำวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสู่อุตสาหกรรมและผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดรวมไปถึงส่วนงานกลาง (Corporate) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ทั้ง ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีพันธกิจเฉพาะด้านที่แตกต่างกันออกไป มีการบริหารงานที่อิสระ การบริหารจัดการระบบข้อมูลจึงต่างกันออกไป

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่มีหลักในการทำงานว่า “ มุ่งสร้างเสริมการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของประเทศพร้อมทั้งดำเนินกิจกรรมด้านถ่ายทอดเทคโนโลยีการพัฒนาบุคลากรและการเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิผลสูงสุด” ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ดังนั้นจึงถือได้ว่าทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจหลักในการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาตินี้

ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานก็ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้องค์การนั้น ๆ บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จะทำให้ทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติสังกัดส่วนงานกลาง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจ โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ด้านค้ำจุน โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.3 สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมี ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลางแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมี ความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลางแตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจ ให้กับพนักงานของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีมากยิ่งขึ้น

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวความคิดของเฮิร์ชเบอร์ก ซึ่งแบ่งความพึงพอใจออกได้เป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยกย่องนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยด้านงาน ได้แก่ นโยบายของสำนักงานและการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงาน

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ได้แก่ พนักงานในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำนวนพนักงานประจำทั้งสิ้น 162 คน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 พนักงาน หมายถึง พนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ทั้งนี้ไม่รวม ผู้บริการและลูกจ้าง

1.6.2 สังกัดของหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานภายใต้สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.6.3 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่ดีของพนักงานในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลางที่มีต่องานที่ทำอยู่ตามหน้าที่ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ตนได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจจนทำให้เกิดความรักความชอบในการทำงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นๆ

1.6.4 ปัจจัยเชิงใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากภาวะการทำงาน ได้แก่

- ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติทำงานได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือโครงการที่ได้

- กำหนดไว้การยกย่องนับถือ หมายถึง การที่พนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลางได้รับการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดีการให้กำลังใจกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานเมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

- ลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิดประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

- ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีอิสระในการแก้ปัญหาหรือรับผิดชอบ อย่างเต็มที่

- ความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่พนักงานได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้นและพนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้รับการพัฒนาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความเหมาะสม

1.6.5 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงาน ได้แก่

- นโยบายบริษัทและการบริหาร หมายถึง นโยบายการบริหารงาน การมอบหมายงานและการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

- การบังคับบัญชา หมายถึง รูปแบบและวิธีการบังคับบัญชา การสั่งการและการมอบหมายงานของหัวหน้าที่เป็นไปอย่างยุติธรรม

- สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพที่ทำงานหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน

- สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

- ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกรับประกันของพนักงานที่มีต่อคุณค่าของงานที่รับผิดชอบ รวมถึงความเชื่อมั่นในความมั่นคงในอาชีพ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ควรจะต้องมีความเข้าใจในความหมาย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาความพึงพอใจ มักจะนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเน้นในเรื่องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

Good (1973 อ้างถึงใน พรทิพย์ เราจนานนท์, 2541: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

Morse (อ้างถึงใน อนุสรณ์ ทองสำราญ, 2541: 8) ให้ความหมายความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ร่วมงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และความเครียดนี้จะมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยา เรียกว่าถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นก็ลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Smith and Kendall (1955 อ้างถึงใน รัชนีชัย มหานพวงศ์ชัย, 2544: 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรวมๆ ระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวัง ไม่เพียงแต่งานที่

ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของบุคคลด้วย

Gilmer (1966: 234) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับ ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกถึงความ สำเร็จในงาน ได้รับการยกย่อง และมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

จากนิยามความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังหรือความต้องการได้รับการตอบสนองจากองค์กร อันจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.1.2 องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารมีความเข้าใจในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างดี ประกอบกับมีปัจจัยเชิงบวก บุคลากรในองค์กรย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

Barnard (1966: 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้น บุคคลให้เกิดความพึงพอใจและแสดงพฤติกรรมหนึ่งๆ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ รางวัลที่จับต้องได้ หรือสถานะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นค่าตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personnel Non-Material-Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงาน มากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น

3. สถานภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่อาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานในการสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น

5. ความดึงดูดใจทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้ามีความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีก็จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

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

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

Glimer (1971, 279-283) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าได้ทำงานตามที่ถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

2. การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับแรกที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้

3. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งคนที่มีความรู้ต่ำหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงอาจจะรู้สึกว่าไม่สำคัญนัก และในคนที่มีความรู้สูงจะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆ ของการปฏิบัติงาน ในขณะที่ผู้หญิง โดยเฉพาะผู้หญิงที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง (Wages) องค์กรประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน จากงานวิจัยหลายเรื่อง สรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ซึ่งผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้น ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of Job) องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์กรประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์กรประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (Benefit) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อน ฯลฯ

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

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ซึ่งสิ่งจูงใจประเภทนี้มี 2 ชนิด คือ สิ่งจูงใจทางตรง เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และสิ่งจูงใจทางอ้อม เช่น บำเหน็จบำนาญ

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

2.3.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1.1 เป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Mondy, Noe and Premeaux 1999:GL-5)

2.3.1.2 เป็นนโยบายและการปฏิบัติ ในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Dessler 1997:72)

2.3.1.3 เป็นกิจกรรมที่ออกแบบเพื่อจัดหาความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร (Byars and Rue 1997:4)

2.3.1.4 เป็นหน้าที่หนึ่งขององค์กรซึ่งทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดจากการใช้พนักงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายเฉพาะบุคคล (Ivancevich 1998:708)

กล่าวโดยสรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ น่าจะหมายถึง นโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.4.1 วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) เป็นระบบของค่านิยมร่วม ความเชื่อ และอุปนิสัยในองค์กรแต่ละองค์กร ที่มีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างที่เป็นทางการ เพื่อกำหนดบรรทัดฐานของพฤติกรรม (Behavioral Norms) เมื่อเริ่มทำงาน พนักงานต้องเรียนรู้วิธีการทำงานขององค์กรที่เข้ามาทำงานใหม่ รวมทั้งเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรที่แสดงถึงค่านิยมและมาตรฐานซึ่งชี้แนะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลอันเป็นการกำหนดทิศทางทั้งหมดขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรจะทำหน้าที่ควบคุมดูแลองค์กร จัดสรรทรัพยากร สร้างระบบที่ต้องนำมาใช้ตัดสินบุคคลที่จะจ้างตามความเหมาะสมของงานและพนักงาน รวมทั้งการให้รางวัล วัฒนธรรมขององค์กรมีผลกระทบต่อความพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลกระทบเช่นเดียวกับระดับและคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างไรก็ตาม พนักงานอาจมีการประเมินลักษณะด้านวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน โดยบางคนอาจรับรู้วัฒนธรรมในเชิงลบ แต่บางคนอาจรับรู้ในเชิงบวก ซึ่งพนักงานที่ไม่พอใจอาจต้องออกจากองค์กรเพื่อหางานใหม่ที่มีวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับตน

ปัจจุบัน ธุรกิจได้รับการกดดันให้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อการแข่งขันวิธีการวางรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรก็คือการพัฒนาองค์กรนั่นเอง ซึ่งบริษัทอาจจะหาวิธีการปรับปรุงคุณภาพ เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน และให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คุณภาพ เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน และให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วัฒนธรรมองค์กร หรือวัฒนธรรมของบริษัท มักจะมีวิวัฒนาการมาจากการกำหนดของฝ่ายบริหาร และมาจากปฏิกิริยาของคนกลุ่มต่างๆ ในองค์กรที่มีการปฏิบัติต่อกัน เช่น ระหว่างกลุ่มงาน ระหว่างรูปแบบความเป็นผู้นำของผู้จัดการและหัวหน้างาน ลักษณะขององค์กร และกระบวนการบริหาร นอกจากนี้สภาพแวดล้อมก็สามารถมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมของบริษัทได้เช่นเดียวกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น นโยบายภาครัฐ ความแตกต่างด้านกำลังแรงงาน และการแข่งขันระดับโลก มักทำให้บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม บริษัทอาจพยายามสร้างวัฒนธรรมโดยพนักงานแต่ละคนมีโอกาสที่จะช่วยและทำให้เกิดความก้าวหน้าในองค์กร ซึ่งจะ เป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์จะต้องรู้ถึงปัจจัยที่สำคัญ เช่น การรักษานักงานไว้ การจูงใจ และความก้าวหน้า ซึ่งจะต้องขึ้นอยู่กับวิธีการที่พนักงานมีปฏิกิริยากับวัฒนธรรมของบริษัท

การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ควรมีความร่วมมือจากคนส่วนมากขององค์กร ผู้บริหารระดับสูงควรมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยต้องทำให้เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนให้สมาชิกทุกคนในองค์กรทราบ ซึ่งพนักงานเหล่านั้นควรต้องมีส่วนร่วมทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในลักษณะนี้เรียกว่าการพัฒนาองค์กร (Organization Development)

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานของตน หากบุคคลใดมีความพึงพอใจสูงก็หมายความว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกต่องานในทางบวก หรือมีความชอบและค่านิยมต่องานค่อนข้างสูง ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ โดยหลักการแล้วองค์กรใดก็ตามที่มีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก มีความรู้สึกรักและผูกพันกับงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถอันจะส่งผลให้งานนั้นๆ ประสบความสำเร็จ จากความสำคัญของสิ่งจูงใจดังกล่าวจะเห็นว่าทฤษฎีที่เกี่ยวกับสิ่งจูงใจเป็นพื้นฐานใน

การกำหนดองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theories of Motivation) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์เป็นเครื่องกระตุ้นและนำทางพฤติกรรมมนุษย์ในอันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ทฤษฎีดังกล่าวได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ค ทฤษฎี อี.อาร์.จี ของอัลเดอร์เฟอร์ และทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จของแมคเคลเลนด

2. ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการจูงใจ (Process Theories of Motivation) เป็นทฤษฎีที่พยายามชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากความรู้สึกหรือกระบวนการรับรู้ต่อสิ่งต่างๆ และนำไปสู่การตัดสินใจของพวกเขาเหล่านั้นว่าจะกระทำหรือไม่กระทำอย่างไร ทฤษฎีเหล่านี้ ได้แก่ ทฤษฎีความเสมอภาคของออดัมส ทฤษฎีความคาดหวังหรือทฤษฎีวีของวูม และทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของลอค

3. ทฤษฎีการเสริมแรงของการจูงใจ (Reinforcement Theory) เป็นทฤษฎีที่แตกต่างจากทฤษฎีในสองประเภทแรก คือ ทฤษฎีทั้งสองประเภทแรกเน้นถึงความต้องการและกระบวนการรับรู้ แต่ทฤษฎีนี้จะเน้นถึงพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งเป็นผลผลิตที่เกิดจากการเรียนรู้ถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานว่าจะมีผลทางบวกหรือทางลบ ถ้าหากมีผลดีเกิดขึ้นก็จะลงมือปฏิบัติ ในทางตรงกันข้าม หากเกิดผลในทางลบก็จะหลีกเลี่ยงที่จะไม่ปฏิบัติตาม

สำหรับรายละเอียดของทฤษฎีทั้งสามประเภทดังกล่าวข้างต้น มีดังต่อไปนี้

2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) เป็นนักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยมทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักคืนรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรกๆ ที่มาสโลว์ทำการศึกษาเขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมามาสโลว์ ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความ ต้องการ ดังต่อไปนี้

ความต้องการ



ภาพที่ 2.1 พีระมิดแสดงลำดับชั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาสโลว์ 7 ลำดับชั้น
ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น หรือระดับขาดแคลน ลำดับที่ 5-7 เป็นความต้องการระดับสูง
หรือระดับสร้างความสมบูรณ์แบบให้ชีวิต

จากภาพ อธิบายลำดับชั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้ดังนี้

ลำดับชั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (physical needs) คือความต้องการตอบสนองความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการจับจ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับชั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) คือความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับชั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (belongingness and love needs) คือความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ชั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับชั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) คือความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (need to know and understand) คือ ความอยากรู้ อยากรู้อยากเห็น อยากรู้ความสามารถ อยากรู้ประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (aesthetic needs) ได้แก่ความต้องการ ด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (self actualization needs) ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้อง ฟูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับ ประสบการณ์ สูงสุด คือ ได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่ง ชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคลจะกระทำการ เพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับ ตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่น ตราบใดที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1) หรือตนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวพนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่ดิ้นรนเพื่อใฝ่หาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5,6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกาย ได้รับตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายใจ เพื่อสนองความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

2.2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom Expectancy Theory)

วรูม (Victor H. Vroom) เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มพุทธินิยม (Cognitive Psychology) ที่ศึกษาวิจัยการทำงานของคนในโรงงานอุตสาหกรรม และได้สร้างทฤษฎีความคาดหวังไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1964 แม้คำอธิบายในทฤษฎีของวรูมอาจจะยังไม่สมบูรณ์ แต่ก็พบว่าเป็นจุดเริ่มต้น สำคัญที่ทำให้มีการวิจัยต่อเนื่องมาอีกมากในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของคนงานในโรงงาน อุตสาหกรรม นักจิตวิทยาในกลุ่มพุทธินิยมนี้เชื่อในเรื่องของความคิดของบุคคลว่าเป็นส่วนสำคัญ ในการทำให้เกิดแรงจูงใจต่อพฤติกรรม หรือการกระทำ แม้จะมีเรื่องของผลรางวัลหรือสิ่งเร้า ภายนอกตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจคือความคิดของบุคคล นักจิตวิทยา

บางคนในกลุ่มนี้ศึกษาเรื่องการวางแผน บางคนศึกษาเรื่องการตั้งเป้าหมาย แต่สำหรับวรูมจะเน้นศึกษาเรื่องความคาดหวัง

คำอธิบายของวรูมเน้นใน 2 เรื่องด้วยกัน คือเรื่องค่านิยมในงานว่าทำงานแล้วคาดหวังว่าจะได้อะไร เช่น ทำงานให้ดี เพื่อหวังจะได้รับเงินเดือนเพิ่ม หรือบางคนหวังได้รับคำยกย่อง ในที่นี้เงินและคำยกย่องเป็นค่านิยม และอีกเรื่องที่เน้นคือแรงจูงใจซึ่งกำหนดทิศทางกระทำเพื่อให้ได้ตามค่านิยมของตน คือคาดหวังว่าจะได้ตามค่านิยม เป็นแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามกระทำให้สำเร็จ และความสำเร็จของงานเกิดจากความพยายามบวกกับความสามารถของตน จากคำอธิบายดังกล่าวนี้ หลายคนเห็นว่าวรูมเน้นที่สิ่งจูงใจจากภายนอก คือความคาดหวังที่จะได้รับรางวัล ได้รับการยกย่อง ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ฯลฯ แต่ถ้ามองทัศนยะของกลุ่มพุทธินิยม กลุ่มนี้จะกล่าวว่า ความคาดหวังซึ่งเป็นความคิดของ

การศึกษาของวรูมนับว่าเป็นประโยชน์และเป็นจุดเริ่มต้นให้มีการศึกษาค้นคว้าเรื่องแรงจูงใจในการทำงานอีกมาก ตัวอย่างการศึกษาที่น่าสนใจ เช่น ในปี ค.ศ.1976 กาลเบรช และคัมมิงส์ ได้นำวิธีการของเขาไปศึกษาการทำงานของคนงานคุมเครื่องจักรในโรงงานการผลิตเครื่องจักร พบว่าการที่คนงานทำงานสำเร็จได้ด้วยดีนั้น มีทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก แรงจูงใจภายนอกก็คือรางวัล หรือค่าตอบแทนเพิ่ม ส่วนแรงจูงใจภายในคือความรู้สึพึงพอใจที่ได้รับความสำเร็จ และในปีเดียวกันนักวิจัยชื่อลอว์เลอร์และพอร์ตเตอร์ ได้นำวิธีการของวรูมไปศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคลในองค์กร ได้พบปัจจัยที่ส่งผลสู่ความสำเร็จของงานเพิ่มเติมจากที่วรูมได้ทำการศึกษาไว้ โดยวรูมได้กล่าวถึง ปัจจัย 2 ตัว คือ ความพยายามกับความสามารถที่เมื่อผนวกกันเข้าก็ทำให้งานสำเร็จ แต่ลอว์เลอร์และพอร์ตเตอร์ได้พบจากการศึกษาวิจัยของเขาว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้คนงานทำงานสำเร็จ ประกอบด้วย ความพยายาม ความสามารถ และการรับรู้บทบาท คือการที่บุคคลรับรู้บทบาท ซึ่งได้แก่การเข้าใจงานในหน้าที่ของตน จะเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้ทำงานสำเร็จ นอกจากนั้นลอว์เลอร์และพอร์ตเตอร์ ยังเสนอแนะไว้ในการศึกษาของเขาว่า ในการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติ ควรเป็นไปโดยสัมพันธ์สอดคล้องกับความพยายามที่ผู้ปฏิบัติงานได้ลงทุนลงแรงในงานนั้นๆ

แนวคิดในทฤษฎีของวรูม สรุปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตน ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วย ก็จะ

เป็นแรงจูงใจที่เข้มข้นสำหรับบุคคล นอกจากนั้น ผลการศึกษาต่อเนื่องจากวอร์มก็ช่วยสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว และยังได้ข้อสรุปเพิ่มขึ้นจากการที่บุคคลได้เข้าใจบทบาทการทำงานของตนเป็นอย่างดี จึงเห็นได้ว่าแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน คือการสร้างความคาดหวัง การให้ตระหนักในค่านิยมต่องาน การใช้ความพยายามการเสริมสร้างความสามารถในงาน และการช่วยให้บุคคลเข้าใจบทบาทของตนในงานนั้นๆ

2.2.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) เป็นศาสตราจารย์วิชาการบริหาร ณ สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ สหรัฐอเมริกา เขาทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ และได้สร้างทฤษฎีการจูงใจในการทำงานเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

2.2.3.1 ทฤษฎี X

ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี สรุปแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ได้เป็น 3 ประการ คือ เห็นว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่แท้จริงนั้น มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็พยายามหลีกเลี่ยง เห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้น ต้องใช้วิธีบังคับควบคุม ข่มขู่ สั่งการ และลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ และพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่คอยหวังความก้าวหน้า ทะเยอทะยานน้อย แต่สิ่งที่ต้องการมากเหนืออย่างอื่นคือ ความมั่นคงปลอดภัย

จากแนวคิดที่มองว่ามนุษย์ไม่ดีดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าผู้ที่เชื่อตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ หากจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร จึงต้องมีหัวหน้างานคอยควบคุม บังคับบัญชา เพราะเห็นว่าถ้าไม่มีหัวหน้าบังคับบัญชาหรือไม่มีใครมาชี้นำสั่งการ งานก็มักไม่เดิน การที่มีหัวหน้ามาบังคับบัญชาในความหมายของกลุ่มนี้ คือ การว่ากล่าวและลงโทษ เหตุที่ต้องทำดังนี้ โดยมีเหตุผลว่าพื้นฐานของคนมักเกียจคร้านและขาดความรับผิดชอบ คือทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่

2.2.3.2 ทฤษฎี Y

ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดี แนวคิดของทฤษฎีนี้ สรุปสาระสำคัญได้ 6 ประการ ดังต่อไปนี้

โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะ พยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย ความพยายามมีคู่กับความเป็นมนุษย์เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการแสวงหาความเพลิดเพลิน มนุษย์มิได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตน และเห็นว่าบางครั้งบางคราวที่มนุษย์จำต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างานหรืออำนาจการควบคุมจากภายนอก การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจไม่จำเป็นต้องใช้การควบคุมและบังคับ การให้โอกาสคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเอง และยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีม เป็นคณะทำงานอยู่แล้ว ดังตัวอย่างที่บางประเทศ หรือบางท้องถิ่นที่นิยมมารวมกลุ่มทำงานด้วยกันที่เรียกว่า “ประเพณีลงแขก” ในสมัยโบราณมนุษย์มักยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง จะเกิดความรู้สึกพอใจ สมใจ เกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยส่วนรวมมนุษย์เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมพร้อมต่อการยอมรับในความรับผิดชอบของตน และพร้อมต่อการแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ใครก็ตามที่หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและแสวงหาความมั่นคง ความปลอดภัยอย่างเดียว น่าจะไม่ใช้ลักษณะที่แท้จริงของเขา การกระทำนั้นๆ น่าจะเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งผลักดันบางอย่าง บุคคลในองค์กรแต่ละคน มักมีคุณลักษณะในตัวด้วยกันทั้งนั้นในด้านความสามารถทางการคิด ความฉลาด การสร้างจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์จะเห็นได้ว่าทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ ของมนุษย์ในแง่ดี จากแนวคิดที่มองมนุษย์ในแง่ดีดังกล่าว ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก่อให้เกิดที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความเชื่อที่ว่ามนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระบบสังคม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน นอกจากนั้นทฤษฎี Y นี้ ยังเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดี และรู้จักความสามารถของตน ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกรับผิดชอบที่ต่อพนักงาน และควรสร้างสถานการณ์ที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์กร และทฤษฎีนี้ยังมีความคิดต่อระบบงานอุตสาหกรรมและงานธุรกิจในปัจจุบันด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีโอกาสแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งในองค์กรแต่ละแห่งควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสมากขึ้นในการได้แสดงความสามารถของตนให้มากที่สุด ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาสร้าง

บรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกประทับใจและมีส่วนร่วมในงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดงความสามารถได้เต็มที่ จะส่งผลต่องานขององค์กรอีกหลายประการ ทั้งในแง่ผลงานและความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

2.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) เป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่งที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1966 และ ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอคือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่าค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดจะทำให้คนงานทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน

ทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น (motivators) และ “การบำรุงรักษา” (hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

เฮร์ซเบอร์กได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมและธุรกิจ 11 แห่ง ของเมืองพิตสเบิร์ก ผลการศึกษาของเขาสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในการทำงานมิได้หมายความว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานส่งผลให้บุคคลไม่ค่อยคิดจะลาออกจากงานหรือไม่ค่อยมีความคิดจะนัดหยุดงาน แต่อาจไม่มีส่วนต่อการมุ่งมั่นทำให้งานเจริญก้าวหน้า แต่ถ้าคนงานผู้ใดมีแรงจูงใจในการทำงาน คนงานนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดี ทฤษฎีและการศึกษาของเฮร์ซเบอร์ก ซึ่งให้ความสำคัญแก่ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาที่มีต่อเจตคติในงานของผู้ปฏิบัติงาน ดังภาพ

ผลการศึกษานี้ของเฮอริชเบอร์ค ที่แสดงให้เห็นผลของปัจจัยด้านจิตใจและด้านคำจูงต่อเจตคติในงานของผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูงของเฮอริชเบอร์คกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ที่มา: Robbins, Stephen P. 2001. Organization Behavior. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

จากภาพ ซึ่งแสดงปัจจัย 2 ประการ คือ ตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เฮอริชเบอร์คได้วิเคราะห์จากการศึกษาของเขา ดังนี้

1. ปัจจัยด้านจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง กล่าวคือเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอย่างอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ทำหาย

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง โอกาสที่พนักงานได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้นและพนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้รับการพัฒนาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ใช้ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาจิตใจของบุคคลให้ทำงาน แต่มิได้เป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ในการทำงาน หากไม่มีปัจจัยนี้หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะส่งผลให้บุคคล ในองค์การนั้นเกิดความไม่ชอบงานได้ ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายการบริหารงาน การมอบหมายงานและการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการบริหาร

2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง รูปแบบและวิธีการบังคับบัญชา การสั่งการและการมอบหมายงานของหัวหน้างานที่เป็นไปอย่างยุติธรรม

2.3 สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่ทำงานหรือสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ ตลอดจนเครื่องมือใช้ในการทำงาน

2.4 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันที่ ก่อให้เกิดความไว้วางใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อคุณค่าของงานที่รับผิดชอบ รวมถึงความเชื่อมั่นในความมั่นคงในอาชีพ

ตามทัศนะของ Herzberg และคณะ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นย่อมจะเป็นปัจจัยที่จูงใจแต่ละบุคคลและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ แต่การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่บุคคลแต่อย่างใด ส่วนปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ และช่วยให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่าง ๆ

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจในงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานหรือไม่ พึงพอใจในงานมี 2 ประการ คือ

1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน (Job Content) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องการทำหรือเป็นผลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานจริง ๆ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จ ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ เป็นต้น

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Job Context) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับลักษณะงานหรือไม่เป็นผลเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง ส่วนใหญ่จะเกิดกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน วิธีการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัท สภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานสภาพ ความมั่นคง ชีวิตส่วนตัว เป็นต้น

จากปัจจัยลักษณะงานทั้ง 2 ประเภท Herzberg สรุปว่า ลักษณะของงานหรือเนื้อหาของงานจริง ๆ นั้น เป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางด้านให้ประโยชน์ตนเองในการทำงาน โดยตรง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งล่อใจทางบวก ส่วนปัจจัยที่ไม่ใช่เนื้อหาของงานจริง ๆ นั้น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานดังกล่าว ได้ การตอบสนองปัจจัยเหล่านี้จะเป็นเพียงการตอบสนองไม่ให้ เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจเท่านั้น จึงถือว่าเป็นสิ่งล่อใจทางลบ

2. ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจในงานได้เช่นกัน บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีส่วนในการกำหนดความพึงพอใจของคนด้วย ในกรณีนี้ Herzberg กล่าวว่า ถ้าวิเคราะห์คนโดยถือความสนใจต่อการทำงานของเขาเป็นหลักแล้ว จะแบ่งออกเป็น 2 พวก ดังนี้

2.1 พวกที่เน้นความสนใจให้กับงานโดยตรง (Motivation Seekers) เป็นพวกที่ต้องการงานดีที่สุดในโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ มากนักและต้องการตอบสนองด้วยเนื้อหาของงานจริง ๆ

2.2 พวกที่เน้นความสนใจต่อสภาพแวดล้อมของงาน (Maintenance Seekers) พวกนี้จะมี ความพึงพอใจกับสถานที่ที่สะดวกสบาย สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวที่น่าพอใจ ซึ่งเป็นพวกที่ต้องการตอบสนองความต้องการด้วยปัจจัยที่ไม่ใช่เนื้อหาของงานจริงๆ

จากที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่า ในการบริหารงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากร ผู้บริหารควรเน้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบงานให้รับผิดชอบมากขึ้น การส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน เป็นต้น ส่วนปัจจัยด้านการบำรุงรักษาที่ควรต้องให้ความสนใจด้วยแต่มิใช่เน้นเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หากแต่เป็นไปเพื่อป้องกันมิให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ถ้าทำได้เพียงเท่านี้ก็นับว่าน่าพอใจแล้ว

2.2.5 ทฤษฎีและการศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Need Achievement Theory)

นักจิตวิทยาที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่สำคัญมี 2 คน คือ เดวิด แมคคลีแลนด์ และจอห์น แอทกินสัน ซึ่งเน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ มิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการทำงานที่ดี ทำงานนั้นให้ดีที่สุด และทำได้สำเร็จเมื่อทำได้สำเร็จแล้วจะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นให้สำเร็จต่อไป ซึ่งจากที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่าพนักงานในองค์กรนั้น ถ้ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับใด มักจะก้าวหน้าได้รวดเร็ว ในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีจากการศึกษาค้นคว้าของแมคคลีแลนด์ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและกล่าวถึงกันโดยทั่วไป

จากผลการศึกษาวิจัย แมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ว่าประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้ คือมีความต้องการรับผิดชอบมาก ไม่เกียจงาน และเมื่อเผชิญอุปสรรคก็มักค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ได้ ไม่ยอมแพ้ปัญหา ในองค์กรที่มีพนักงานลักษณะนี้มักเป็นพนักงานที่ทำงานคนเดียว หรือถ้าจะเลือกผู้ร่วมงานเขามักเลือกผู้มีความสามารถ ไม่เลือกโดยคำนึงถึงความเป็นพรรคพวกเดียวกัน ไม่เล่นพวก มีความต้องการผลสำเร็จสูง พนักงานลักษณะนี้มักตั้งเป้าหมายให้สูงเข้าไว้และพอใจกับการทำงาน ทำทลายความสามารถเพื่อให้ถึงเป้าหมายนั้นให้ได้ ไม่กลัวเหนื่อย ไม่คิดว่าตนทำงานมากกว่าคนอื่น มีความต้องการรับทราบผลการกระทำของตน พนักงานลักษณะนี้จะกระหายใคร่รู้ความคิดของคนอื่นมาก เขาอยากรู้ว่าคนอื่นคิดอย่างไรหรือรู้สึกอย่างไรกับผลงานของเขาและอยากรู้ว่าสิ่งที่เขาทำส่งผลต่องานของส่วนรวมหรือผู้อื่นอย่างไร ถ้าไม่ได้รับทราบจะกังวลใจ ถ้าทราบจะให้ผลดีจะพึงพอใจและเป็นแรงกระตุ้นให้กระทำอย่างอื่นต่อไปด้วยคุณลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง 3 ประการดังกล่าว เมื่อแมคคลีแลนด์ทำการศึกษา

พนักงานในองค์กรที่มีลักษณะที่ว่านั้นว่าพนักงานเหล่านี้เมื่อทำงานสำเร็จแล้วเขาต้องการผลตอบแทนอย่างไร ผลการศึกษาพบว่าพนักงานไม่ต้องการแรงจูงใจอื่นใดอีกเพราะเขา

มีของเขาอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ต้องการให้องค์กรจัดกระทำ คือ สภาพการทำงานที่เหมาะสมที่เอื้อให้เขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งจากการศึกษาของแมคคลีแลนด์และคนอื่นๆ ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจในเรื่องความต้องการของพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการงานที่มีลักษณะ 3 ประการด้วยกัน ดังนี้คือ

ประการที่ 1 พนักงานต้องการที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเป็นส่วนเฉพาะของเขา เขามีอิสระที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง

ประการที่ 2 พนักงานต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายเกินไป หรือยากเกินไปกว่าความสามารถของเขา เขาเห็นว่า ถ้าง่ายเกินไปก็ประสบความสำเร็จระดับต่ำ ถ้ายากเกินไปก็อาจทำไม่สำเร็จ

ประการที่ 3 พนักงานต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องของการได้รับทราบผลงานและความก้าวหน้าของเขา คือ ต้องการให้มีการสนับสนุนงานนั้นๆ ให้ดำเนินไปได้ตลอดต้องการการยอมรับในระดับที่พอดีในภาพรวมของผลงาน และโดยต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อให้เขาได้มีโอกาสแสดงผลงานได้เรื่อยๆ เพื่อให้เห็นความก้าวหน้าและพิสูจน์ตนเอง

จากการศึกษาของแมคคลีแลนด์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงานของพนักงานในองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการทำงานของพนักงานช่วยให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สำหรับพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เงินเดือนหรือค่าตอบแทน หรือรางวัลเป็นสิ่งของอาจไม่สามารถดึงดูดใจเขาได้พอ สิ่งที่เขาต้องการคือลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้เขาได้รับความสำเร็จ

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นรวิรุ ศรีเพ็ญ (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในด้านช่าง บัญชี งานทั่วไป และงานด้านบริหารจากทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวม 12 การไฟฟ้าเขต จำนวน 1,331 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในลักษณะงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สร้อยนภา วัฒนากิตติกุล (2538) ได้เสนอรายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า โดยส่วนรวมอาจารย์ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอาชีพในการสอนและการวิจัย แต่ไม่พอใจในฐานะที่เป็นข้าราชการพลเรือน และข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งระยะทางจากบ้านถึงสถาบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

สุชาติ อยู่สุข (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทหลักทรัพย์บีพีที จำกัด โดยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยอ้างอิงทฤษฎีของเฮร์เบิร์ต ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามแจกให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการของบริษัทหลักทรัพย์บีพีที จำกัด จำนวน 120 คน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า ทุกปัจจัยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจปานกลาง โดยปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จ รองลงมาได้แก่ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยการบังคับบัญชา ปัจจัยสภาพการทำงาน และปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน ปัจจัยการยกย่อง ปัจจัยนโยบายบริษัท และปัจจัยความก้าวหน้าส่วนตัว ตามลำดับ

เสริมสุข ไพศาล (2546) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ สำนักงานกรุงเทพมหานคร บริษัท โทเทิลแอนด์เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เงินเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและประสบการณ์การทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานในฝ่ายบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ระดับ 0.05

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบความคิดของการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ช่วยให้ผู้วิจัยเกิดความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสร้างกรอบความคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จากการศึกษพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการทำงาน ดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำนวน 162 คน และทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 115 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง โดยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างขอคำปรึกษาและข้อคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาดังเนื้อหา และภาษา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ให้มีความถูกต้องและเที่ยงตรง (Validity) ก่อนนำไปใช้ศึกษากับพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ได้ค่าเท่ากับ 0.87 โดยรูปแบบคำถามปลายปิด รายละเอียดของคำถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ส่วนของความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยด้านการจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยใช้มาตรวัดตามแบบอัตราส่วนประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539: 167)

1. แบบสอบถามด้านปัจจัยการจูงใจ

- | | | |
|----------------------------|--|---|
| - ด้านความสำเร็จในการทำงาน | ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ (ข้อ 1-4) | ✓ |
| - ด้านการยกย่องนับถือ | ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ (ข้อ 5-7) | ✓ |
| - ด้านลักษณะงาน | ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ (ข้อ 6-11) | ✓ |
| - ด้านความรับผิดชอบ | ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ (ข้อ 12-15) | ✓ |
| - ด้านความก้าวหน้า | ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ (ข้อ 16-19) | ✓ |

2. แบบสอบถามด้านปัจจัยค้ำจุน

- | | | |
|-----------------------------|--|--|
| - ด้านนโยบายและการบริหาร | ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ (ข้อ 20-23) | |
| - ด้านผู้บังคับบัญชา | ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ (ข้อ 24-27) | |
| - ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ (ข้อ 28-31) | |

- ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ (ข้อ 32-35)
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 2 ข้อ (ข้อ 36-37)

โดยวัดค่าความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลประกอบการศึกษา ทั้งส่วนที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น แล้วส่งให้กับพนักงานของสำนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำนวน 115 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่
 - (1) ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับหน่วยงาน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง
 - (2) แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า และรวบรวมจากห้องสมุดต่างๆ และ บางส่วนจากอินเทอร์เน็ต

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมานั้น จะทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อจัดหมวดหมู่และทราบลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มประชากรเป้าหมาย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์กับปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงาน โดยทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยเหตุที่ว่าเป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างกันหรือไม่

ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ F-test (One - way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยเหตุที่ว่าเป็นทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ว่ามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้จำนวนตัวอย่างที่ศึกษาต้องมากกว่า 30 ตัวอย่าง

การกำหนดค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ โดยคิดผลการศึกษาจากการหาค่าตัวกลางทางเลขคณิต เพื่อเป็นค่าที่บอกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สูตรกำหนดช่วงของค่าตัวกลางเลขคณิต ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากสูตรดังกล่าวข้างต้น สามารถจำแนกขอบเขตของคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจมาก
4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยใช้การวิธีวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 115 ชุด ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 115 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	43 26	22.6
หญิง	58 89	77.4
รวม	101 115	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงาน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 77.4 รองลงมา เป็นเพศชาย มีจำนวน 26 คิดเป็นร้อยละ 22.6

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	53 44	38.3
31 - 40 ปี	52 52	45.2
41 - 50 ปี	3 17	14.8
51 - 60 ปี	1 2	1.7
รวม	101 115	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ส่วนใหญ่เป็นมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 และรองลงมา คือระหว่าง ต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ส่วนที่น้อยที่สุดอยู่ระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็น 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติสังกัดส่วนงานกลางจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	90	78.26
ปริญญาโท	19	16.52
สูงกว่าปริญญาโท	6	5.22
รวม	115	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 78.26 รองลงมา คือ ปริญญาโท มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.52 และระดับสูงกว่าปริญญาโทมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.22 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลางจำแนกตามระดับรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	9	7.83
10,001 – 16,000 บาท	28	24.35
16,001 – 20,000 บาท	41	35.65
20,001 – 25,000 บาท	23	20
มากกว่า 25,000 บาท	14	12.17
รวม	115	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าจำนวนและร้อยละพนักงาน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 16,001-20,000 บาท มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 35.65 รองลงมา คือ ระหว่าง 10,001 – 16,000 บาท มีจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 24.35 ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20

มากกว่า 25,000 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.17 และน้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติสังกัด ส่วนงานกลาง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน		ร้อยละ	
ต่ำกว่า 1 ปี	40	9	39.6	7.82
1-5 ปี	46	36	45.5	31.31
6-10 ปี	15	53	14.9	46.09
11-15 ปี		15		13.04
มากกว่า 15 ปี		2		1.74
รวม	101	115	100	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 31.31 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลางจำแนกตามปัจจัยเชิงใจ

ความพึงพอใจของพนักงานปัจจัยเชิงใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- ด้านความสำเร็จ	3.28	0.83	ปานกลาง
- ด้านการยกย่องนับถือ	3.63	0.77	มาก
- ด้านลักษณะงาน	2.79	0.77	ปานกลาง
- ด้านความรับผิดชอบ	3.08	0.72	มาก
- ด้านความก้าวหน้า	3.40	0.90	ปานกลาง
รวม	3.47	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง มีความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจ อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 4.14$) ด้านการยกย่องนับถือ ($\bar{x} = 3.58$) และด้านความสำเร็จ ($\bar{x} = 3.45$) อยู่ในระดับพอใจมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.39$) ด้านลักษณะงาน ($\bar{x} = 2.79$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตาม
ปัจจัยคำจูน

ความพึงพอใจของพนักงานปัจจัยคำจูน	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
- ด้านนโยบายและการบริหาร	2.94	0.83	ปานกลาง
- ด้านผู้บังคับบัญชา	3.43	0.88	ปานกลาง
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.22	0.84	มาก
- ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.25	0.63	ปานกลาง
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.37	0.76	มาก
รวมความพึงพอใจ	3.33	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง มีความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{x} = 3.56$) และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x} = 3.55$) อยู่ในระดับพอใจมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.33$) ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.22$) และด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{x} = 2.98$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.8 ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่างในปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจปัจจัยจูงใจ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.69	0.56	3.38	0.59	2.29	0.12
2. ด้านการยกย่องนับถือ	3.69	0.51	3.54	0.65	1.10	0.27
3. ด้านลักษณะงาน	3.46	0.34	3.34	0.68	0.88	0.38
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.13	0.45	4.15	0.58	-0.12	0.91
5. ด้านความก้าวหน้า	3.55	0.53	3.34	0.65	1.45	0.14
รวม	18.52	1.88	17.75	2.35	1.52	0.13

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ปัจจัยจูงใจมีค่า Sig.มากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติสังกัดส่วนงานกลาง ในปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกัน

A - Can per . pad

2.39

ตารางที่ 4.9 ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่างในปัจจัยเชิงใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อบริษัท	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3 ✓	1.57	0.52	1.51	0.23
	ภายในกลุ่ม	111	38.54	0.34		
	รวม	114	40.11			
2. ด้านการยกย่องนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3 ✓	4.88	1.62	4.58	0.00
	ภายในกลุ่ม	111	39.46	0.36		
	รวม	114	44.34			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3 ✓	2.21	0.73	1.97	0.12
	ภายในกลุ่ม	111	41.45	0.37		
	รวม	114	43.66			
4. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	3 ✓	2.35	0.78	2.70	0.06
	ภายในกลุ่ม	111	32.14	0.29		
	รวม	114	34.49			
5. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3 ✓	0.176	0.05	0.14	0.93
	ภายในกลุ่ม	111	44.60	0.40		
	รวม	114	44.78			

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง โดยรวมมีความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจ มีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้นอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในปัจจัยเชิงใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านการยกย่องนับถือ มีค่า Sig. ต่ำกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในด้านการยกย่องนับถือที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่างในปัจจัยเชิงใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อบริษัท	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.37	1.18	2.90	0.07
	ภายในกลุ่ม	112	37.73	0.33		
	รวม	114	40.11			
2. ด้านการยกย่องนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.00	0.50	1.30	0.27
	ภายในกลุ่ม	112	43.3	0.38		
	รวม	114	44.34			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.46	0.73	1.93	0.14
	ภายในกลุ่ม	112	42.20	0.37		
	รวม	114	43.66			
4. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.62	0.31	1.02	0.36
	ภายในกลุ่ม	112	33.87	0.30		
	รวม	114	34.49			
5. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.51	0.75	1.96	0.14
	ภายในกลุ่ม	112	43.26	0.38		
	รวม	114	44.78			

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง โดยรวมมีความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจ มีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในปัจจัยเชิงใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่างในปัจจัยเชิงใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจต่อบริษัท	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.48	1.12	3.02	0.08
	ภายในกลุ่ม	110	35.62	0.32		
	รวม	114	40.11			
2. ด้านการยกย่องนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.38	0.59	1.56	0.18
	ภายในกลุ่ม	110	41.95	0.38		
	รวม	114	44.34			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.545	0.88	2.43	0.05
	ภายในกลุ่ม	110	40.12	0.36		
	รวม	114	43.66			
4. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.44	0.11	0.36	0.83
	ภายในกลุ่ม	110	34.05	0.31		
	รวม	114	34.49			
5. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	2.26	0.56	1.46	0.21
	ภายในกลุ่ม	110	42.51	0.38		
	รวม	114	44.78			

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง โดยรวมมีความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจ มีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้นรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในปัจจัยเชิงใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่างในปัจจัยเชิงใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อบริษัท	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.46	0.86	2.59	0.05
	ภายในกลุ่ม	110	36.64	0.33		
	รวม	114	40.11			
2. ด้านการยกย่องนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.29	0.32	0.82	0.51
	ภายในกลุ่ม	110	43.04	0.39		
	รวม	114	44.34			
3. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.31	0.32	0.85	0.49
	ภายในกลุ่ม	110	42.35	0.38		
	รวม	114	43.66			
4. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.63	0.15	0.51	0.72
	ภายในกลุ่ม	110	33.86	0.30		
	รวม	114	34.49			
5. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	4.03	1.00	2.72	0.03
	ภายในกลุ่ม	110	40.74	0.37		
	รวม	114	44.78			

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง โดยรวมมีความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจ มีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้นระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในปัจจัยเชิงใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความก้าวหน้ามีค่า Sig. ต่ำกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในด้านความก้าวหน้าที่แตกต่างกัน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัย
 ค่าจูน ของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง
 โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.13 ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่างในปัจจัยค่าจูน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการ
 ปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัด
 ส่วนงานกลาง จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจปัจจัยค่าจูน	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.02	0.48	2.96	0.67	0.42	0.67
2. ด้านการบังคับบัญชา	3.63	0.73	3.35	0.83	1.53	0.13
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.63	0.97	0.53	0.86	0.47	0.63
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.74	0.36	3.83	0.49	-1.05	0.29
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.69	0.53	3.52	0.65	1.20	0.23
รวม	3.54	0.38	3.44	0.44	1.06	0.29

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
 สังกัดส่วนงานกลาง โดยรวมมีความพึงพอใจในปัจจัยค่าจูนมีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด
 ไว้คือ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติสังกัดส่วนงานกลาง ในปัจจัยค่าจูนไม่
 ต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่างในปัจจัยคำจูน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจปัจจัยคำจูน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.97	0.32	0.82	0.48
	ภายในกลุ่ม	111	43.82	0.39		
	รวม	114	44.79			
2. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.90	0.63	0.95	0.41
	ภายในกลุ่ม	111	74.11	0.66		
	รวม	114	76.02			
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.66	1.22	1.60	0.19
	ภายในกลุ่ม	111	84.39	0.76		
	รวม	114	88.06			
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.27	0.09	0.55	0.64
	ภายในกลุ่ม	111	17.96	0.16		
	รวม	114	18.23			
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.48	0.16	0.39	0.75
	ภายในกลุ่ม	111	45.09	0.40		
	รวม	114	45.57			

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง โดยรวมมีความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน มีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้นอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในปัจจัยคำจูนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่างในปัจจัยคำจูน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจปัจจัยคำจูน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.41	1.70	4.62	0.01
	ภายในกลุ่ม	112	41.38	0.36		
	รวม	114	44.79			
2. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	7.21	3.60	5.86	0.00
	ภายในกลุ่ม	112	68.81	0.61		
	รวม	114	76.02			
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.56	1.78	2.36	0.09
	ภายในกลุ่ม	112	84.49	0.75		
	รวม	114	88.06			
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.36	0.18	1.14	0.32
	ภายในกลุ่ม	112	17.86	0.16		
	รวม	114	18.23			
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.80	0.40	1.00	0.36
	ภายในกลุ่ม	112	44.77	0.40		
	รวม	114	45.57			

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง โดยรวมมีความพึงพอใจในปัจจัยจูนใจ มีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้นระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในปัจจัยคำจูนไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการบังคับบัญชาและด้านนโยบายและการบริหาร มีค่า Sig. ต่ำกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.05 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในด้านการบังคับบัญชาที่และด้านนโยบายและการบริหาร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่างในปัจจัยคำจูน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจต่อบริษัท	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	1.85	0.46	1.18	0.32
	ภายในกลุ่ม	110	42.94	0.39		
	รวม	114	44.79			
2. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	4	5.02	1.25	1.94	0.10
	ภายในกลุ่ม	110	71.00	0.64		
	รวม	114	76.02			
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.41	0.85	1.11	0.35
	ภายในกลุ่ม	110	84.64	0.76		
	รวม	114	88.06			
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.35	0.08	0.54	0.70
	ภายในกลุ่ม	110	17.87	0.16		
	รวม	114	18.23			
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.52	0.38	0.95	0.43
	ภายในกลุ่ม	110	44.04	0.40		
	รวม	114	45.57			

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง โดยรวมมีความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน มีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้นรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในปัจจัยคำจูนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่างในปัจจัยคำจูน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัด ส่วนงานกลาง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อบริษัท	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	2.45	0.61	1.59	0.18
	ภายในกลุ่ม	110	42.34	0.38		
	รวม	114	44.79			
2. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	4	4.74	1.18	1.83	0.12
	ภายในกลุ่ม	110	71.27	0.64		
	รวม	114	76.02			
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.30	0.57	0.73	0.56
	ภายในกลุ่ม	110	85.76	0.78		
	รวม	114	88.06			
4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.27	0.06	0.41	0.79
	ภายในกลุ่ม	110	17.95	0.16		
	รวม	114	18.23			
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.27	0.57	1.44	0.22
	ภายในกลุ่ม	110	43.29	0.39		
	รวม	114	45.57			

จากตารางที่ 4.17 พบว่าพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง โดยรวมมีความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน มีค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้นระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัด ส่วนงานกลาง ในปัจจัยคำจูน ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ผู้วิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ เนื่องจากมองเห็นถึงความสำคัญ ของทรัพยากรบุคคลเนื่องจากเป็นหัวใจหลัก ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้หน่วยงานนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะได้ทราบถึงปัจจัยเหล่านั้นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาต่อไป โดยในการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจ โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ด้านค้ำจุน โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

5.1 สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมี ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลางแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมี ความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลางแตกต่างกัน

5.2 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวความคิดของเซอร์ชเบอร์รี่ ซึ่งแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยกย่องนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายของสำนักงานและการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยขนาดของประชากร คือ 162 คน ได้กลุ่มตัวเป็นจำนวน 115 คน

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ซึ่งมีรูปแบบเป็นแบบคำถามปลายปิด รายละเอียดของคำถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ส่วนของความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยด้านการจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามแล้วส่งให้กับพนักงานของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำนวน 115 ชุด

5.5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำนวณหาจำนวนและค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลงความของข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ประเมินค่า
3. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ทดสอบโดยใช้ค่า t-test ค่า Sig แสดงความแตกต่าง ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.6 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลที่เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 115 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 77.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.2 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 78.26 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 16,001- 20,000 บาทและส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.09
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง จำแนกตามปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจูน

ความพึงพอใจในปัจจัยจุดใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.14 ส่วนด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.79

ความพึงพอใจในปัจจัยค่าจูน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.56 ส่วนด้านนโยบายและการบริหารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 2.98

ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

3.1 ปัจจัยจิตใจ

- ด้านการยกย่องนับถือ มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในด้านการยกย่องนับถือที่แตกต่างกัน

- ด้านความก้าวหน้า มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ 0.05 ดังนั้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในด้านความก้าวหน้าที่แตกต่างกัน

3.2 คำจูน

- ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.05 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในด้านนโยบายและการบริหาร แตกต่างกัน

- ด้านการบังคับบัญชา Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.05 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในด้านการบังคับบัญชา แตกต่างกัน

5.7 การอภิปรายผล

ผลที่ได้จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง พบว่าพนักงานทั้งในปีจจัยจิตใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ด้านปัจจัยคำจูน มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ✓

2. จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง ในปีจจัยจิตใจและด้านปัจจัยคำจูน โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง

เปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ สังกัดส่วนงานกลาง

5.8 ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยจูงใจ จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมากหากต้องการเพิ่มความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจให้กับพนักงานมากกว่าเดิมควร คำนึงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่างๆนี้

1.1 ด้านความสำเร็จ พนักงานส่วนใหญ่ในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์มีความภูมิใจในผลงานที่สำเร็จลุล่วงไปดังนั้นควรรักษาปัจจัยด้านนี้ไว้ให้ดี ควรสนับสนุนและส่งเสริม โดยมีการประกาศเกียรติคุณแก่พนักงานที่มีผลงานดีและมีไหวพริบในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านการยกย่องนับถือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่างานที่ปฏิบัติเป็นงานที่จำเจน่าเบื่อหน่าย ดังนั้นควรมีนโยบายหมุนเวียนพนักงานจากแผนกหนึ่งไปยังแผนกหนึ่ง เพื่อลดความจำเจน่าเบื่อหน่าย ดังนั้นควรมีนโยบายหมุนเวียนพนักงานจากแผนกหนึ่งไปยังแผนกหนึ่ง เพื่อลดความจำเจซ้ำซากของงานที่ทำอยู่ หรือให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีความคิดสร้างสรรค์งานโดยผ่านกิจกรรมต่างๆ

1.4 ความรับผิดชอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดควรดำรงรักษาปัจจัยนี้ไว้ให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมโดยทำการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) มีคำอธิบายงาน (Job Description) เพื่อให้พนักงานรับทราบถึงขอบเขตของงานและความรับผิดชอบต่องานของตนรวมทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

1.5 ด้านความก้าวหน้า พนักงานส่วนใหญ่ มีความเห็นว่างานที่ทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าไม่มากนัก ดังนั้นควรมีการวางแผนแนวอาชีพ (Career Planning) ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานมี

แนวทางที่จะก้าวหน้าไปในอาชีพการงานอย่างมีเป้าหมาย ถ้าพนักงานได้ทำงานที่ตนถนัดและชอบงานนั้น ก็จะมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าไปกับอาชีพของตน

2. ปัจจัยค้ำจุน จากผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลางหากต้องการเพิ่มความพึงพอใจในปัจจัยค้ำจุนให้กับพนักงานควร คำนึงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่างๆนี้

2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าในด้านนโยบายกฎระเบียบการบริหารมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดอาจเกิดจาก การบังคับใช้กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ และรวมถึงขั้นตอนการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลง ช่วงที่ผ่านมามีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงตามนโยบายของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง แต่ผู้ศึกษาเห็นว่า หน่วยงานควรจะต้องทบทวนความเหมาะสมของระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ก่อนประกาศใช้ โดยต้องศึกษาแนวการปฏิบัติเดิมอย่างดี และปรับปรุงส่วนที่จำเป็นเท่านั้น และสร้างผลกระทบต่อพนักงานน้อยที่สุด และก่อนการบังคับใช้จะต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ภายในอย่างทั่วถึงและ ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่จะทำให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรรับรู้และเข้าใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงานอย่างทั่วถึง จะทำให้ภารกิจของหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ นโยบาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน , ระเบียบข้อบังคับของเดิมและของใหม่ที่ประกาศใช้ , ประกาศและคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร , กิจกรรมต่างๆ ที่พนักงานทั้งหมดมีส่วนเกี่ยวข้องหรือที่ต้องรับรู้

2.2 ด้านผู้บังคับบัญชา เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานแล้วได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเสมอ จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังนี้ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหัวหน้างานทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงานระดับต้นให้มีทักษะในการบังคับบัญชาผู้ปฏิบัติกรออีกทั้ง ยังเป็นสื่อกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติการ

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงานของพนักงานที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับแรกคือ อุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน กฎระเบียบที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่น และ สภาพแวดล้อมในการทำงานสิ่งเหล่านี้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งเสริมให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีความสุขและสามารถส่งเสริม กิจกรรมที่ต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงานสำหรับปัจจัยด้านนี้คือ การสำรวจสภาพการทำงานของพนักงาน จัดทำเป็นโครงการปรับปรุงสภาพการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามที่ครอบคลุมสภาพการทำงานทั้งหมดตั้งแต่

อุปกรณ์การทำงาน(เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ และ กล้อง เป็นต้น) สถานที่ทำงาน โรงอาหาร จุดพักผ่อน จุดที่สูบบุหรี่ และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการรวบรวมความเห็นของพนักงาน ในการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน

2.4 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ควรมีการสนับสนุนให้มีกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์อันดีระหว่าง เพื่อนร่วมงานด้วยกัน เช่น การจัดสัมมนาออกสถานที่ ให้ร่วมทำกิจกรรม ร่วมกันความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันที่ ก่อให้เกิดความไว้วางใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

2.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ควรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้สึกว่างานที่เขารับผิดชอบอยู่มีคุณค่า รวมถึงความเชื่อมั่นในความมั่นคงในอาชีพ





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

สมพงษ์ เกษมสิน. (2517). การบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณ. (2547). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization Theory)
(พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: แชนทโพร์ พรินติ้ง.

เอกสารอื่นๆ

นรวิรุ ศรีเพ็ญ.(2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ :
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

สร้อยอนภา วัฒนาภิตติกุล.(2538). ความพึงพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ :
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

พรทิพย์ เรางานานนท์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่ง
ประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานเก็บค่าผ่านทาง. ภาคนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

สุชาติ อยู่สุข. (2547). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา
บริษัทหลักทรัพย์บีพีที จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อนุสรณ์ ทองสำราญ. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

วิทยานิพนธ์

เสริมสุข ไพศาล. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ สำนักงานกรุงเทพมหานคร บริษัท โทเทิลแอนด์เซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รักษณีษ มหานพวงศ์ชัย. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เครื่องสุขภัณฑ์อเมริกันสแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Abraham H. Maslow. (1954). **Motivation and Personality**. New York: Harper & Row.
- Alderfer, C.P.(1972). "Existence, Relatedness, and Growth" **Human Needs in Organizational Settings**. New York: Collier Macmillan Limited.
- Barnard, Chester. (1966). **The Functions of the Executive**. Cambridge: Harvard University Press.
- Byars, Lloyd L. and Leslie W. Rue. **Human Resource Management**. Illinois: Richard D. Irwin
- Dessler, Gary.(1997). **Human Resource Management**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Glimmer, B. Von Huller.(1971). **Industrial Psychology**. New York: Mc Graw-Hill Book.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B.B.(1959). **The Motivation of Work**. New York: John Wiley & Sons.
- Ivancevich John M. (1998). **Human Resource Management**. USA: McGraw-Hill.

McClelland, D.C.(1985). **Human Motivation**. Glenview, IL: Scott, Foresman.

Mondy, R. Wayne, Robert M. Noe and Shane R. Premeaux. (1999). **Human Resource Management**. New Jersey: Prentice Hall.

Smith, Henry Clay. (1955). **Psychology of Industrial Behavior**. New York: McGraw-Hill.

Vroom, V.H.(1984). **Work and Motivation**. Florida: Robert E. Krieger Publishing.





ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ขอให้ท่านอ่านและตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มี
ผลกระทบต่อสถานะภาพและการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็น
ความลับและจะนำไปพิจารณาในภาพรวมเท่านั้น



ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ

- 22-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 50-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

4. เงินเดือนที่ได้รับ

- น้อยกว่า10,000บาท 10,001-16,000 บาท
 16,001-20,000บาท 20,001-25,000บาท
 มากกว่า 25,000 บาท

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- ต่ำกว่า 1 ปี 1 - 5ปี
 6 - 10 ปี 11-15 ปี
 มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจในข้อความแต่ละข้อดังกล่าวมากน้อยเพียงใด
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ลำดับ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1	ความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง					
2	การสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากภายนอก					
3	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
4	ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน					
5	โอกาสในการเสนอความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน					
6	การได้รับการยกย่อง ชมเชย เชื้อถือ และไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
7	ท่านคิดว่ากรปฏิบัติงานของท่านมีส่วนช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ					
8	ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย					
9	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
10	โอกาสใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน					
11	งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ทำท่ายความสามารถ					
12	ในการทำงานแต่ละครั้งท่านให้ความสำคัญแก่ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเสมอ					
13	ท่านยินดีร่วมรับผิดชอบเมื่อผลงานของหน่วยงานถูกตำหนิหรือล้มเหลว					
14	ท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละครั้งให้แล้วเสร็จ โดยไม่ปล่อยให้ค้างค้ำด้วยความเต็มใจ					
15	ท่านเร่งทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด					
16	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ทำงานอยู่					
17	การพิจารณาความดีความชอบขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน มิได้ขึ้นอยู่กับความชอบส่วนตัว					
18	ท่านได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน เช่น อบรม ประชุม ศึกษาต่อ เป็นต้น					
19	งานที่ท่านทำมีคุณค่าและมีความภาคภูมิใจ					
20	ท่านมีความภูมิใจในนโยบายและการบริหารจัดการของหน่วยงานที่ท่านทำอยู่					
21	ท่านคิดว่ากรบริหารงานในหน่วยงานท่านมีความเหมาะสมดีแล้ว					
22	กฎระเบียบข้อบังคับและขั้นตอนในการทำงาน					

ลำดับ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
23	ท่านรู้สึกพอใจนโยบายและระบบการทำงานของหน่วยงาน					
24	ผู้บังคับบัญชาของท่านได้มอบหมายงานและกระจายงานอย่างยุติธรรม					
25	ท่านได้รับการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชา					
26	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความเข้าใจในงานของท่าน					
27	ความเป็นธรรมในการปกครองลูกน้องของผู้บังคับบัญชา					
28	สถานที่ทำงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการทำงาน					
29	สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น อากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน					
30	ขนาดพื้นที่ทำงานกว้างขวางสะดวกในการปฏิบัติงาน					
31	ท่านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
32	มีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน					
33	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
34	ท่านยินดีช่วยเหลือและร่วมมือกับเพื่อนทำกิจกรรมของหน่วยงาน					
35	มีการแบ่งพรรคพวกกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
36	งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มั่นคง					
37	งานที่ท่านทำเหมาะสมกับตำแหน่งงานและระดับของท่าน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

จิตสวรงค์ เมืองพร้อม

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2548
คณะบัญชี สาขาการจัดการ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
เลขที่ 111 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120

ชื่อ - นามสกุล

ร.ต.อ. จิรายุส วานิชกุล

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2545
รัฐประศาสนศาสตร์
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

รอง สารวัตรกองกำกับการ1 กองบังคับการ
ปราบปรามผู้กระทำความผิดต่อเด็ก เยาวชน และสตรี
กองบังคับการปราบปรามผู้กระทำความผิดต่อเด็ก
เยาวชน และสตรี แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ