

คณะจิตวิทยา

ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
ของข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย

5137412638 นางสาวจันทร์จรัส กลิ่นประทุม

5137454038 นางสาวนิชา พิทยาพิบูล

5137460738 นายบุญจักร ธรรมศักดิ์

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2554

**Job Satisfaction and Related Factors of Government Officials at the Operational level
in the Ministry of Interior**

5137412638 Miss Janjaras Klinpratoom

5137454038 Miss Nicha pitayapiboon

5137460738 Mr. Boonyachak Dharmasakti

A Senior Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Bachelor of Science in Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academoc Year 2011

หัวข้อโครงการวิจัย

ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึง
พอใจในงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ

กระทรวงมหาดไทย

โดย

จันทร์จรัส กลิ่นประทุม

นิชา พิทยาพิบูล

บุญจักร ธรรมศักดิ์

หลักสูตร

ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับโครงการวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

.....อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต)

5137412638 จันทรจักร์ กลิ่นประทุม 5137454038 นิชา พิทยาพิบูล 5137460738 บุญยจักร ธรรมศักดิ์
: ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ
กระทรวงมหาดไทย. (Job satisfaction and related factors of government officials at the operational
level in the ministry of interior). อ.ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 64หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและนำเสนอปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน
ของข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย โดยมีสมมติฐานว่าปัจจัยทางด้านจิตวิทยามีอิทธิพลใน
การทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวมและปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากร
(Demographic) มีอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน กลุ่มประชากรที่ศึกษา
คือ ข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย ซึ่งแบบสอบถามถูกส่งออกไป 220 ฉบับ ได้รับคืนมาใช้
ในการวิเคราะห์จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.9 และได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
SPSS for Window วิเคราะห์สถิติต่างๆดังนี้ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานขององค์กรได้แก่ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา
(เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน รายได้ และโอกาสก้าวหน้าตามลำดับการมีอิทธิพลจากมากไป
น้อย) ส่วนปัจจัยที่เหลือ คือปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากร (เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับ
เงินเดือน) ไม่มีอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน

หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต

ลายมือชื่อนิสิต... *นิชา พิทยาพิบูล*

สาขาวิชา จิตวิทยา

ลายมือชื่อนิสิต... *นิชา พิทยาพิบูล*

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนิสิต... *บุญยจักร ธรรมศักดิ์*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

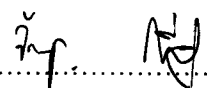
5137412638 Miss Janjaras Klinpratoom ,5137454038 Miss Nicha Pitayapiboon ,

5137460738Mr. Boonyachak Dharmasakti : Job Satisfaction and Related Factors of Government Officials at the Operational Level in the Ministry of Interior. ADVISOR : SOMPOCH IAMSUPASIT, PH.D. 64 PP.

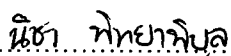
The purposes of this research were to study job satisfaction and factors related to job satisfaction of government officials at the operational level in the Ministry of Interior. The hypothesis of this research were psychological factor have an effect on variance of overall job satisfaction and demographic factors have an effect on variance of job satisfaction. The 220 copies of questionnaires were sent to the population of this project who are the employee of the Ministry of Interior and 200 copies (99.09%) were returned. The data were analyzed by using SPSS for window program for percentage frequency mean standard deviation and hierarchical multiple regression.

The result of the research was psychological factors (coworkers, superior, type, income, opportunities, orderly) related to overall job satisfaction of the employees with statistical significance, and the rest of it were demographic factors (sex, age, age of work, educational level, salary level).

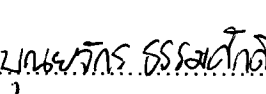
Program: Bachelor of Science

Student's signature..... 

Field of Study: Psychology

Student's signature..... 

Academic Year: 2007

Student's signature..... 

Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

โครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้แนวคิดและคำแนะนำถึงวิธีการทำงานวิจัยในขั้นตอนต่างๆ รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัย ต้องขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ นายวรพันธ์ สุวัฒน์สุส นายอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (ผู้อำนวยการระดับสูง) ซึ่งขณะนี้กำลังปฏิบัติหน้าที่ช่วยราชการหน้าห้องรัฐมนตรีช่วยว่าการ กระทรวงมหาดไทยนายสุรนินทร์ เทียนทอง ที่กรุณาให้โอกาสผู้วิจัยได้ทำการวิจัยขึ้น อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือและคอยดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำงานวิจัยนี้ได้อย่างราบรื่น และขอขอบพระคุณข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆทุกคน และผู้คนที่มิได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการทำงานวิจัย โดยเฉพาะการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยขึ้นนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวของผู้วิจัยทุกคนเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะ นายสรอรรถ กลิ่นประทุม คุณพ่อของนางสาวจันทร์จรัส กลิ่นประทุมที่คอยประสานงานกับข้าราชการใน กระทรวงมหาดไทย รวมทั้งคอยให้ความสนับสนุนทั้งกำลังกาย กำลังใจ ทั้งทางตรงและทางอ้อม และให้ความสำคัญกับการศึกษาของลูกเสมอมา

จันทร์จรัส กลิ่นประทุม
 นิชา พิทยาพิบูล
 บุญยจักร ธรรมศักดิ์

สารบัญ

หัวข้อโครงการวิจัย.....	ค
บทคัดย่อโครงการภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อโครงการภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	20
ขอบเขตการวิจัย.....	20
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	20
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
กลุ่มประชากร.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย.....	35
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	36
รายการอ้างอิง.....	38
ภาคผนวก ก.....	40
ภาคผนวก ข.....	49
ประวัติผู้เขียน.....	64

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับคืนโดยแยกตามกรม ที่ข้าราชการสังกัด.....	29
2	ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ข้อมูลทั่วไปซึ่งเกี่ยวกับอายุของข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) จากข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากข้าราชการโดยแบ่งเป็นเพศ ระดับ การศึกษา เงินเดือน และอายุงาน อายุ.....	30
4	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวม ของปัจจัย ทางด้านข้อมูลประชากรและปัจจัยทางจิตวิทยาเป็นค่า R Square.....	31
5	ผลการเปรียบเทียบอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวม ของ ปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากรเป็นค่า β	32
6	ผลการเปรียบเทียบอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวม ของ ปัจจัยทางจิตวิทยาเป็นค่า β	33
7	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆทั้งหมด (Corrected Item- Total Correlation, CITC) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของแบบวัดปัจจัยที่ ส่งผลต่อต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม.....	41

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตยซึ่งมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ซึ่งเป็นการปกครองที่พระมหากษัตริย์ทรงมีพระราชอำนาจ 3 ประการ ได้แก่ อำนาจอธิปไตย อำนาจบริหาร และอำนาจตุลาการ ซึ่งจะทรงใช้พระราชอำนาจผ่าน 3 สถาบันหลักของชาติ คือ รัฐสภา รัฐบาล และศาล ตามลำดับ ผู้ที่ทำงานแทนพระมหากษัตริย์ในสถาบันต่างๆเหล่านี้ จึงได้ชื่อว่า "ข้าราชการ" ซึ่งแปลว่าผู้รับใช้งานของพระมหากษัตริย์นั่นเอง

ข้าราชการเป็นผู้ที่ทำงานแทนพระมหากษัตริย์ ดังนั้นข้าราชการจึงเป็นฟันเฟืองที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติและความผาสุกของประชาชน หากข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมเป็นผลดีต่อประเทศชาติและประชาชน แต่หากงานที่ข้าราชการปฏิบัติออกมาไม่มีประสิทธิภาพ ประเทศชาติและประชาชนอาจจะต้องพบกับปัญหาได้ โดยผลการปฏิบัติงานของข้าราชการจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับหลายๆปัจจัยด้วยกัน เช่น ความก้าวหน้าในงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน สิ่งแวดล้อม ความยุติธรรมในองค์กร และอื่นๆอีกมากมาย ซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ที่เรียกว่า "ความพึงพอใจในการทำงาน" นั่นเอง

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทุกคน รวมถึงข้าราชการด้วย หากข้าราชการมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นให้บรรลุผลสำเร็จ ในทางตรงข้าม หากบุคคลที่ขาดความพึงพอใจหรือพึงพอใจในงานน้อยนั้น ผลงานที่ออกมา ก็มักจะขาดประสิทธิภาพ (กรองแก้ว สรนนท์, 2536) ดังนั้นหากต้องการให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ควรส่งเสริมและพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดแก่ข้าราชการ เพื่อที่ผลประโยชน์จากการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะทำให้ประชาชนเกิดความผาสุกและประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าได้อย่างเต็มที่

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สามารถแยกแยะผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานระดับสูง และผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานระดับต่ำออกจากกัน โดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการใน

กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นกระทรวงที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมือง การปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย และการพัฒนาการเมือง และราชการอื่นๆ ตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือหน่วยงานที่สังกัด

กระทรวงมหาดไทย (พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม, 2545) เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาข้าราชการในกระทรวงมหาดไทย เพื่อจะได้ขยายผลการวิจัยไปยังข้าราชการในกระทรวงอื่นๆ และก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมาย แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้บทความ หนังสือ และรายงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยเนื้อหาในส่วนนี้ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในงาน
 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
1. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

1.1 ความหมาย

ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างผลผลิตของข้าราชการ เป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

รัตนา บุรพาทกุล (2531) อ้างถึงใน กานดา จันทรแย้ม (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองของความต้องการทำให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

White (1965) อ้างถึงใน กานดา จันทรแย้ม (2546) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือ ความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Spector (2000) อ้างถึงใน กานดา จันทรแย้ม (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานของเขา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความพึงพอใจในการทำงานคือระดับความชอบที่มีต่อต้วงานของพนักงานนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มนูญ ตนะวัฒนา (2537) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่างๆต่องานที่ลูกจ้างทำอยู่ ต่อองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่องาน และต่อชีวิตทั่วไป ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ของลูกจ้างเป็นผลที่เกิดจากการมีทัศนคติต่างๆตามความรู้สึกในวงแคบ ทัศนคติต่างๆของลูกจ้างเหล่านี้เกิดจากลักษณะของงานและองค์ประกอบต่างๆอีกเป็นจำนวนมาก เช่น ค่าจ้าง สภาพการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า เป็นต้น

Norman Garnezy (1977) อ้างถึงใน Katzell กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ทำได้จริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับของความคาดหวังด้วย รวมไปถึงความแตกต่างระหว่างรางวัลที่ได้อับรางวัลที่คาดหวังว่าจะได้ อีกทั้งสภาพแวดล้อมในองค์กรก็มีผลด้วย

รุ่งอรุณ สมเคราะห์ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานอันเป็นผลมาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคล มีความตั้งใจ และทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ไม่ว่าจะเป็นความสุขสบายทางกายทางใจ ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบต่างๆ มากมาย เช่น ค่าจ้าง ความยุติธรรม สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ โดยที่บุคคลจะประเมินสิ่งเหล่านี้จากความเป็นจริง กับความคาดหวังของตนเอง ซึ่งถ้ามีความใกล้เคียงกันมากเท่าไร ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกดี มีความสุขกับงานมากขึ้นเท่านั้น นำมาซึ่งความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งก็จะทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าไปด้วย

1.2 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน

Spector (2000) อ้างถึงใน กานดา จันทรไธม์ (2537) ได้กล่าวถึงแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ประเภท ดังนี้

Job Descriptive Index (JDI)

ในจำนวนแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานทั้งหมด JDI ถือได้ว่าเป็นแบบวัดที่ได้รับความนิยมมากที่สุด และผู้วิจัยมักนำมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการทำงานในองค์การอยู่เสมอเนื่องจากมีความครอบคลุมและมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง มีจำนวน 72 ข้อ โดยวัดใน 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านลักษณะของงาน (Work on Present Job)
- ด้านรายได้ (Present Pay)
- ด้านโอกาสก้าวหน้า (Opportunities for Promotions)
- ด้านผู้ร่วมงาน (People on Your Present Job)
- ด้านการบังคับบัญชา (Supervision on Present Job)

ตัวอย่างแบบวัด JDI

Think of the work you do at present. How well does each of the following words or phrase describe your work? In the blank beside each word below write.

Y for "yes" if it describes your work

N for "no" if it does not describe it.

if u can't decide.

WORK ON PRESENT JOB

_ routine

_ satisfying

_ good

Think of the pay you get now. How well does each of the following words or phrases describe your present pay? In the blank beside each words below write.

Y for "yes" if it describes your pay

N for "no" if it does not describe it.

if u can't decide.

PRESENT PAY

_ income adequate for normal expenses

_ insecure

_ less than I deserve

Think of the opportunities for promotion that you have now. How well does each of the following words or phrases describe this? In the blank beside each word below write.

Y for "yes" if it describes your opportunities for promotion.

N for "no" if it does not describe them.

if u can't decide.

OPPERTUNITIES FOR PROMOTION

_ dead-end job

_ unfair promotion policy

_ regular promotions

Think of the kind of supervision that you get on your job. How well does each of the following words or phrases describe this? In the blank beside each word below write.

Y for "yes" if it describes the supervision you get on your job.

N for "no" if it does not describe it.

if u can't decide.

SUPERVISION

_ impolite

_ praise good work

_ does not supervise enough

Think of the majority of the people that you work with now or the people you meet in connection with your work. How well does each of the following words or phrases describe this? In the blank beside each word below write.

Y for "yes" if it describes your work.

N for "no" if it does not describe it.

if u can't decide.

_ routine

_ satisfying

_ good

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

MSQ เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานอีกชนิดหนึ่งที่เป็นที่นิยมในการนำมาใช้ประเมินความพึงพอใจ แบบวัดนี้มี 2 รูปแบบ คือ แบบวัด 100 ข้อ และ 20 ข้อ ทั้งสองรูปแบบ จะประกอบด้วย ความพึงพอใจในการทำงาน 20 ด้าน แต่การประเมินรายได้จะทำได้เฉพาะแบบวัด 100 ข้อเท่านั้น ส่วนแบบวัด 20 ข้อ จะใช้ในการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม หรือความพึงพอใจจากปัจจัยภายในและภายนอก ความพึงพอใจจากปัจจัยภายใน หมายถึง ลักษณะของงานโดยตัวมันเองและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำ ส่วนความพึงพอใจจากปัจจัยภายนอก หมายถึง สถานการณ์อื่นที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน เช่น ผลตอบแทนพิเศษ ค่าตอบแทน

มิติทั้ง 20 ด้านของ MSQ จะเป็นถ้อยคำที่พรรณนาถึงแต่ละด้าน พนักงานจะถูกถามให้ระบุว่าเขามีความพึงพอใจอย่างไรในแต่ละข้อ เช่น ข้อที่อยู่ในด้านกิจกรรม "งานที่เป็นอยู่ทำให้ท่านยุ่งตลอดเวลา" มาตรฐานทั้งหมดของแบบวัดนี้ มีความเที่ยง(Reliability) และมีความเชื่อถือได้(Validity) ที่ดี แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยส่วนใหญ่จะมีคำถามว่าแต่ละหัวข้อมีการแบ่งแยกในส่วนของความพึงพอใจภายในและภายนอกอย่างไร

Activity	Ability utilization
Independence	Company policies and practice
Variety	Compensation
Social status	Advancement
Supervision(human relation)	Responsibility
Supervision(technical)	Creativity
Moral values	Working conditions
Security	Co-workers
Social service	Recognition
Authority	Achievement

Job in General Scale (JIG)

Ironson et al. (1989) ได้พัฒนาแบบวัดความพึงพอใจในภาพรวม ซึ่งบรรจุข้อความที่สะท้อนความพึงพอใจเป็นรายด้าน JIG ถูกสร้างโดยยึดแบบจาก JDI มีข้อความ 18 ข้อ ซึ่งเป็น คำคุณศัพท์หรือวลีสั้นๆเกี่ยวกับงานโดยทั่วไป ดังแสดงตัวอย่างข้างล่างนี้ แบบวัดให้ค่าความเที่ยงที่ดีและมีความเกี่ยวพัน

ที่ดีกับมาตรวัดอื่นๆของความพึงพอใจทั้งหมด

Think of your job in general. All in all, what is it like most of the time? In the black beside each word phrase below write.

Y for "yes" if it describes your job.

N for "no" if it does not describe it.

if u can't decide.

JOB IN GENERAL

_ understand

_ better than most

อย่างไรก็ตามแบบวัดที่กล่าวมาข้างต้นเป็นตัวอย่างของแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานที่นิยมใช้ในต่างประเทศ แต่ก็ได้มีการนำโดยนัก เลิศสิทธิพันธ์ และ นางสาวสุธาทีนี เจริญรักษา (2553) ได้นำแบบวัด JDI มาแปลข้อกระทงเป็นภาษาไทยโดยยังแบ่งเป็นด้านๆ 5 ด้านอยู่ ผู้วิจัยเห็นว่าแบบวัดของ JDI เป็นที่นิยมและน่าเชื่อถือ จึงได้อ้างอิงแบบวัดของ JDI ซึ่งนายปวัฒน์ เลิศสิทธิพันธ์ และ นางสาวสุธาทีนี เจริญรักษา (2553) เป็นแบบสอบถามแต่ก็มีการพัฒนามาตรวัดโดยการเพิ่มข้อกระทงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านให้มากขึ้น เพื่อความครอบคลุมของข้อกระทงในด้านนั้นๆ

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

Maslow (1970) อ้างถึงใน ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539) ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ทุกรูปแบบเกิดจากแรงจูงใจของตัวเอง โดยสามารถอธิบายเรื่องแรงจูงใจของ Maslow พอสังเขปได้ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นของแรงจูงใจ (Maslow's hierarchical theory of motivation) กล่าวว่าแรงจูงใจของมนุษย์มีลำดับขั้นตอนตั้งแต่ขั้นต่ำจนถึงขั้นสูง มีทั้งหมด 5 ขั้นตอนด้วยกัน ซึ่งแรงจูงใจลำดับต้นต้องได้รับการตอบสนองก่อน แรงจูงใจลำดับสูงจึงจะพัฒนาตามมา

แรงจูงใจลำดับที่ 1 Maslow อธิบายว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองทางสรีระวิทยาเป็นขั้นแรกก่อน เช่น รับประทานอาหาร ไม่หิวโหย มีที่อยู่ มียารักษาโรค มีเครื่องนุ่งห่มกันร้อนกันหนาว จึงจะพัฒนาความต้องการประเภทอื่นๆต่อไป ถ้าความต้องการอันดับแรกยังไม่ได้รับการตอบสนอง แรงจูงใจลำดับอื่นๆก็ยากที่จะเกิดขึ้น

แรงจูงใจลำดับที่ 2 ได้แก่แรงจูงใจเพื่อความปลอดภัยแก่ตนเองและทรัพย์สิน เมื่อความต้องการอันดับแรกได้รับการตอบสนองแล้วต่อมาก็จะเกิดความต้องการที่จะรักษาชีวิตของตนทรัพย์สินของตนให้มั่นคงปลอดภัย ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะเกิดอาการผวา เขาเชื่อว่าความกลัวหลายอย่าง เกิดจากการไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยอย่างเพียงพอ

แรงจูงใจลำดับที่ 3 คือแรงจูงใจที่จะเป็นเจ้าข้าวเจ้าของ เช่น ความรู้สึกที่ตนมีชาติตระกูล มีครอบครัว มีสถาบัน มีโรงเรียน กับความต้องการถูกรักและได้รักผู้อื่น ได้แก่ต้องการให้มีผู้มาห่วงใยตน และตนก็ต้องการห่วงใย เกื้อกูลดูแลผู้อื่น

แรงจูงใจลำดับที่ 4 เป็นแรงจูงใจที่จะแสวงหาและรักษาศักดิ์ศรี เกียรติยศ ทั้งโดยตนเองและผู้อื่นกล่าวสรรเสริญ เช่น ความต้องการมีเกียรติ มีหน้ามีตา มีชื่อเสียงเป็นที่ยกย่อง ความรู้สึกนับถือตนเอง เชิดชูตนเอง Maslow กล่าวว่า ศักดิ์ศรีที่สำคัญต่อการมีสุขภาพจิตดีคือ ความรู้สึกนับถือและเคารพตนเองกับการได้รับการนับถือจากผู้อื่น

แรงจูงใจลำดับที่ 5 คือแรงจูงใจเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนกับพฤติกรรม ปฏิบัติตนตามความสามารถของตนกับประพฤติกปฏิบัติตนตามความสามารถและสุดความสามารถ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของบุคคลอื่นและส่วนรวมเป็นสำคัญ Maslow เชื่อว่าทุกคนมีความมุ่งหมายในชีวิต เพื่อจะบรรลุถึงความสมบูรณ์ในระดับนี้ทั้งนั้น เพื่อที่จะเป็นคนโดยสมบูรณ์แบบ คนทุกคนสามารถพัฒนาเป็นคนที่สมบูรณ์ได้ โดยต้องได้รับการตอบสนองความต้องการตามขั้นต่างๆทั้ง 4 ลำดับข้างต้นอย่างพอเหมาะ

Herzberg (1959) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในที่ทำงานว่า มีปัจจัย 2 ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในงาน คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors หรือ maintenance factors) และ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) โดยอธิบายความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานดังนี้

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors หรือ maintenance factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่จำเป็นต้องมี โดยถ้าขาดหายไปบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบไปด้วย เงินเดือน สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน โอกาสของความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีแรงจูงใจ อยากรที่จะทำงาน โดยปัจจัยนี้ถ้าขาดหายไปก็จะเป็นไร แต่ถ้ามีก็จะทำให้บุคคลรักงานของตน อยากรทำงานให้ออกมามีประสิทธิภาพที่ดี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบไปด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน เป็นต้น

จากการศึกษาทฤษฎีต่างๆพบว่า การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานนั้นเป็นผลมาจากองค์ประกอบมากมายเช่น ค่าจ้าง ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพของงาน รวมถึงความเป็นมิตร ความซื่อสัตย์ ความรัก และความเป็นที่ต้องการยอมรับนับถือของคนอื่น เป็นต้น ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากปัจจัยหลายๆปัจจัยรวมกัน จากทฤษฎีของ Maslow จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจใน

งานน่าจะเกิดเป็นลำดับขั้น ซึ่งอาจจะเกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐานก่อนและเมื่อความต้องการลำดับต้นได้รับการตอบสนองก็อาจจะพัฒนามาเป็นความต้องการลำดับสูงขึ้น ยิ่งได้รับการตอบสนองความต้องการ คนก็จะยิ่งเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนทฤษฎีของ Herzberg กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลและสิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบกัน ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถแยกแยะความพึงพอใจในงานออกเป็นด้านต่างๆได้ง่ายขึ้น

1.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถบ่งบอกถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีอยู่ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยด้านงาน (Factors in the job) และปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management)

ปัจจัยด้านบุคคล

- ก. ประสบการณ์ บุคคลที่มีประสบการณ์จะมีความชำนาญในงานมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาพบว่าทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ
- ข. เพศ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน โดยเพศที่แตกต่างกันอาจมีความพึงพอใจในงานที่มีลักษณะแตกต่างกันได้ เช่น เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ละเอียดอ่อนมากกว่าชาย รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการด้านการเงินด้วย
- ค. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันหากสมาชิกในกลุ่มมีความสามัคคีปรองดองและทำงานด้วยกันได้ดี ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้
- ง. อายุ อาจจะมีผลไม่เด่นชัดนัก แต่อายุก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงานด้วย

- จ. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำนอกเวลาหรือทำในขณะที่ผู้อื่นไม่ต้องทำงาน
- ฉ. เซาว์ปัญญา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ หากผู้ที่มีเซาว์ปัญญาได้ใช้ความรู้ความสามารถของเขาในงานที่ทำก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน แต่หากลักษณะงานนั้นไม่เหมาะกับเขาก็จะก่อให้เกิดความทุกข์
- ช. การศึกษา มีผลการวิจัยไม่เด่นชัดนักในเรื่องนี้ จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่
- ซ. บุคลิกภาพ เจตคติ อารมณ์ และพันธุกรรม ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน โดย เวค คีโอ (Vecchio, 2006) พบว่า เจตคติของพนักงานที่มีต่องานเดิมนั้น จะสามารถทำนายความพึงพอใจในงานปัจจุบันได้อย่างมีความคงเส้นคงวาและมีนัยสำคัญถึงแม้ว่าจะเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาแล้วก็ตาม
- ณ. ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอต่อการดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนในการหาเงินเพิ่มนอกเวลา และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถจัดหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ
- ญ. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล แรงจูงใจที่มาจากปัจจัยของตัวผู้ทำงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ดี
- ฎ. ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตัวเองพอใจและถนัด จะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้ทำงานที่สนใจและไม่มีความสุข

ปัจจัยด้านงาน

- ก. ลักษณะของงาน งานที่มีลักษณะน่าสนใจ มีโอกาสให้เรียนรู้และศึกษางาน มีโอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีทำงาน งานที่ทำให้

ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ มีความท้าทาย เป็นต้น ลักษณะต่างๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน นั้นๆ และผูกพันกับงาน

- ข. **ทักษะในการทำงาน** ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ หากสิ่งเหล่านี้ไปในทิศทางเหมือนกันคือ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานก็จะเกิด
- ค. **ฐานะทางวิชาชีพ** ฐานะทางวิชาชีพต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน และความภาคภูมิใจในงานประกอบด้วย เพราะนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย
- ง. **ขนาดของหน่วยงาน** ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ เพราะในหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำความคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- จ. **ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน** การเดินทางที่ไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน รวมไปถึงภาษา ความ เป็นอยู่ ซึ่งจำเป็นต้องปรับตัว อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน
- ฉ. **สภาพทางภูมิศาสตร์** คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน
- ช. **โครงสร้างของงาน** คือ ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างดี รู้ว่าจะทำอะไร และ ดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

ปัจจัยด้านการจัดการ

- ก. ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่พบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม
- ข. รายรับ รายรับที่ดีของพนักงานจะช่วยให้พนักงานพึงพอใจในการทำงานได้ การสำรวจพบว่า รายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะเป็นความสำคัญอันดับแรก
- ค. ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยสามารถสร้างความพึงพอใจในงานได้
- ง. โอกาสก้าวหน้า มีความสำคัญสำหรับหลายอาชีพ โดยเฉพาะอาชีพที่ต้องใช้ความชำนาญ เช่น การขาย เสมียน
- จ. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ คืออำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา
- ฉ. สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงาน มาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน
- ช. เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน จะทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
- ซ. ความรับผิดชอบงาน พบว่าพนักงานที่มีขวัญกำลังใจดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง
- ฅ. การนิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในงานต่อไป
- ญ. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การที่พนักงานได้มีโอกาสเข้าพบกับผู้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานทราบผลการทำงานของตนเอง ทำให้สามารถแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่ตนเองบกพร่องได้ และยังได้รับคำชมโดยตรงเมื่อทำงานดี ทำให้มีกำลังใจและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ฎ. **ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร** พนักงานที่ชื่นชมในความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย

ฏ. **ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน** ความเข้าใจที่ดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีปัจจัยมากมายที่สามารถกำหนดความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล หากองค์การสามารถเข้าใจและพัฒนาให้พนักงานขององค์การเกิดความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆได้ ผู้ที่ทำงานในองค์การนั้นย่อมที่จะสามารถมีชีวิตการทำงานที่ดีและทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ในงานวิจัยชิ้นนี้บางปัจจัยข้างต้นอาจไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมิได้นำปัจจัยทั้งหมดมาสำรวจกลุ่มตัวอย่าง

1.5 งานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ครูที่มีความพึงพอใจและไม่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ

Hoppock (1967) อ้างถึงใน มนุญ ตนะวัฒน์นา (2537) ได้ทำการสำรวจคนที่มีอาชีพทำการสอนในสถานที่ต่างๆ เป็นจำนวน 500 คน ในเมืองต่างๆ 51 เมือง ซึ่งอยู่ในชุมชน ชนบททางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา โดยใช้การประมาณค่าหาความพึงพอใจในงาน ด้วยตารางทัศนคติ 4 ช่อง การวัดความพึงพอใจในงาน ได้จากการรวมผลตามตารางทัศนคติเหล่านี้ โดยแบ่งเป็นพวกที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 100 คน และพวกที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 100 คน ด้วยการใช้คำถามให้ตอบประมาณ 200 ข้อ ผลของการเปรียบเทียบคำตอบ ได้แยกให้เห็นความแตกต่าง ระหว่างครูที่มี ความพึงพอใจและไม่มีความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ที่มีความพึงพอใจแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวทางอารมณ์ไม่ได้มีจำนวนน้อยที่สุด
2. ผู้ที่มีความพึงพอใจจะมีความเคร่งในหลักของศาสนามากกว่า
3. ผู้ที่มีความพึงพอใจมีความชื่นชมในมนุษย์สัมพันธ์กับคนในระดับเหนือและคณะได้ดีกว่า
4. ผู้ที่มีความพึงพอใจสอนอยู่ในเมืองที่มีประชากรมากกว่า 10000 คน
5. ผู้ที่มีความพึงพอใจมีความรู้สึกนึกถึงผลสำเร็จมากกว่า
6. ผู้ที่มีความพึงพอใจมีความนิยมชมชอบในอิทธิพลของครอบครัวและสถานะภาพทางสังคม

7. ผู้ที่มีความพึงพอใจได้คัดเลือก งานอาชีพด้วยตัวของเขาเอง
8. ผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจ ได้รายงานว่ ตนมีความซ้ำซากจำเจ และความเหนื่อยล้าเป็นจำนวนมากกว่า
9. ผู้ที่มีความพึงพอใจมีอายุการทำงานเฉลี่ยมากกว่า 7.5 ปี

จากบทส่งท้ายของการศึกษาความพึงพอใจในงาน Hoppock ได้เสนอ ส่วนประกอบของความพึงพอใจในงานที่สำคัญไว้ 6 ประการ (six major components of job satisfaction) คือ

1. แนวทางในการแสดงปฏิกิริยาต่อสถานการณ์อันไม่น่ารื่นรมย์ของแต่ละบุคคล
2. ความสะดวกสบายในการปรับตัวของเขาให้เข้ากับคนอื่น ๆ
3. เขาได้แสดงออกให้เห็นถึงสถานภาพที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มทางสังคมและเศรษฐกิจด้วยตนเอง
4. ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับความสามารถ ความสนใจ และการเตรียมตัวของคนงาน
5. ความมั่นคงอบอุ่น
6. ความจงรักภักดี

คนที่มีอารมณ์ไม่มั่นคง (unstable emotionally) อาจจะมีมองเห็นได้ว่า มีความยุ่งยากในการปรับตัวให้เข้ากับงาน และนั่นทำให้ไม่มีความพอใจในงานด้วย

ความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑทวิทยาศาสตร์แห่งชาติ

พิมพ์ประไพ ศุภรัตน์ (2550) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑทวิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มวิชาการ และกลุ่มสนับสนุน จำนวน 88 คน พบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของทั้ง 3 กลุ่มนั้น ไม่พบความแตกต่างทางสถิติ แต่พบความแตกต่างทางสถิติเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่ากลุ่มวิชาการ

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน กลุ่มผู้บริหารระดับสูงคือ ความก้าวหน้าในอาชีพ กลุ่มวิชาการขององค์กรมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เรียงลำดับตามความสำคัญคือ ระบบงาน การพัฒนาบุคลากร และสัมพันธภาพในหน่วยงาน ส่วนกลุ่มสนับสนุน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน เรียงลำดับตามความสำคัญคือ สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การจ้างงาน และระบบงาน

ความพึงพอใจในการสอนของผู้สอนในโรงเรียนประถมแห่งหนึ่ง

Zülfü Demirtas (2010) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการสอนในโรงเรียนประถมแห่งหนึ่ง พบว่า มีความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน (การสอน) ในระดับอายุของผู้สอน คือ ผู้ที่อายุ 36-40ปี จะมีความพึงพอใจมากที่สุด กลุ่มที่มีความพึงพอใจในงานน้อยสุดคือกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป และพบอีกว่า ระดับความพึงพอใจในงานของครูมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพในการสอน ส่งผลให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้นและทำให้นักเรียนประสบความสำเร็จในการเรียนต่อไป อีกทั้งได้เสนอว่า ครูที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำจะมีสหสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานและมีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำด้วย

การเลื่อนตำแหน่งกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรแสดงความสามารถได้เต็มศักยภาพ

Kosteas (2006) กล่าวว่า การเลื่อนตำแหน่งเป็นหนทางที่ดีที่จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรสามารถแสดงความสามารถได้อย่างเต็มศักยภาพ และจะช่วยรักษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานระดับสูงได้อีกด้วย ถึงแม้การเลื่อนตำแหน่งยังไม่ได้เกิดขึ้น แต่ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความมั่นใจแก่พนักงานว่าการเลื่อนตำแหน่งจะเกิดขึ้นในอนาคต

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรองแก้ว สรณันท์ (2536) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับต่ำ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ตามลำดับดังนี้ คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหารงาน และความรับผิดชอบ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานทั่วไปและผู้ที่ทำงานด้านบุคลากร

Human Resource Management (2009) ได้ทำการสำรวจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานทั่วไปและผู้ที่ทำงานด้านบุคลากร พบปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานทั่วไป 5 ลำดับแรก ดังนี้ ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ ค่าตอบแทน โอกาสที่จะได้ใช้ทักษะและความสามารถ และความรู้สึกปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน และพบปัจจัยที่มีความสำคัญของความพึงพอใจในงานของผู้ที่ทำงานด้านบุคลากร 5 ลำดับแรกคือ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ผลประโยชน์ การสื่อสารระหว่างพนักงานและผู้จัดการอาวุโส และโอกาสที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของครูในประเทศสหรัฐอเมริกา

Perie & Baker (1997) ได้ทำการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของครูในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยพบปัจจัยแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน และด้านการทำงาน ซึ่งด้านสถานที่ทำงานเป็นด้านที่พบความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปมากที่สุด และปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือด้านการทำงาน ซึ่งมีปัจจัย คือ เพศ ระยะเวลาของการทำงาน การช่วยเหลือและการเป็นผู้นำของหัวหน้า พฤติกรรมที่ดีของนักเรียน บรรยากาศที่ดีในโรงเรียน และความเป็นตัวของตัวเองของครู

ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศการทำงานองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร

สงวนศักดิ์ เกษ์สงวน (2552) ได้ทำการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศการทำงาน องค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร พบว่าการรับรู้บรรยากาศในการทำงาน ของผู้ที่ทำงานในโรงงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการ ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

ความสัมพันธ์ของงาน สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และความพึงพอใจในงานของบริษัทที่ เกี่ยวข้องกับยานยนต์

Taha (2006) ได้ทำการสำรวจความสัมพันธ์ของงาน สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และความพึงพอใจใน งานของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับยานยนต์ พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างสิ่งแวดล้อม ในสถานที่ทำงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน เช่น อุณหภูมิ ความชื้นในอากาศ เสียงรบกวน และ แสง และยังพบว่าความหลากหลายของทักษะในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานในบริษัท อีกทั้งพบว่าอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพการสมรส ของพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการใน
กระทรวงมหาดไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการระดับ
ปฏิบัติการของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ไม่ว่าจะเป็นความสุข
สบายทางกายทางใจ ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบต่างๆ มากมาย เช่น ค่าจ้าง ความยุติธรรม สภาพการทำงาน
เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ โดยที่บุคคลจะประเมินสิ่งเหล่านี้จากความเป็นจริง กับความคาดหวังของตนเอง ซึ่งถ้า
มีความใกล้เคียงกันมากเท่าไร ก็เกิดความรู้สึกดี มีความสุขกับงานมากขึ้นเท่านั้น นำมาซึ่งความ
กระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งก็จะทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าไปด้วย ซึ่งแบ่งความพึงพอใจในงาน
ด้านต่างๆ ไปตามลักษณะที่วัดดังนี้

- 1.1 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่
ในปัจจุบันว่าเป็นงานที่ดี น่าสนใจ มีคุณค่า ทำทายต่อความสามารถ เหมาะสมกับความถนัด
และเกิดความภาคภูมิใจในงาน
- 1.2 ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ หมายถึง ความถึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับจากการ
ทำงาน ซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่เห็นว่ามีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีพ
- 1.3 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการ
ได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง มีการเปิดโอกาสให้บุคคลก้าวหน้าในหน้าที่ มีการ
พิจารณาเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถที่แท้จริง มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง
- 1.4 ความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจในผู้ร่วมงานที่ได้ทำงาน
ร่วมกันเป็นทีมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่เฉลียวฉลาด เป็นมิตร ช่วยเหลือกัน สื่อสารกันอย่าง
ตรงไปตรงมา และรับผิดชอบซึ่งกันและกัน ทำให้บรรยากาศในการทำงานราบรื่น

1.5 ความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้าโดยตรง ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาได้แสดงบทบาทในการบังคับบัญชาอย่างเหมาะสม มีความยุติธรรม มีไหวพริบปฏิภาณ มีการวางแผนงาน รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการบริหารสนับสนุน และเห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา

2.ข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย หมายถึง ข้าราชการของกระทรวงมหาดไทย ตำแหน่งประเภทวิชาการที่เข้าบรรจุเป็นข้าราชการใหม่โดยใช้วุฒิปริญญา โดยเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับต้น โดยใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ แต่ไม่รวมถึงตำแหน่งประเภททั่วไป อำนวยการ หรือบริหาร และยังไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ หรือระดับทรงคุณวุฒิ (พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน, 2551)

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการกระทรวงมหาดไทยระดับปฏิบัติการ ที่มีสถานที่ทำงานอยู่ในส่วนกลาง (กรุงเทพฯ) จำนวน 120 คน ประกอบด้วยข้าราชการที่ปฏิบัติงานสังกัดกรมในกระทรวงมหาดไทย ดังนี้ สำนักงานรัฐมนตรี, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, กรมการปกครอง, กรมการพัฒนาชุมชน, กรมที่ดิน, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, กรมโยธาธิการและผังเมือง, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานโดยแบ่งเป็น 5 ด้าน (JDI) ซึ่งดัดแปลงมาจาก นายปานท์ เลิศสิทธิพันธ์ และ นางสาวสุธาทีนี้ เจริญธรรมา (2553) โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น ชื่อ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ปฏิบัติงานในสังกัดกรม เงินเดือน และอายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน มีลักษณะเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (check list) และแบบคำถามปลายเปิด (open-ended questionnaire) ให้ข้าราชการระดับปฏิบัติการตอบตามสภาพความเป็นจริง

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของนายปานท์ เลิศสิทธิพันธ์ และ นางสาวสุธาทีนี้ เจริญธรรมา (2553) และผู้วิจัยได้เพิ่มปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

- ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน
- ความพึงพอใจในงานด้านรายได้
- ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า
- ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

- ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา

แบบวัดความพึงพอใจในงานชุดนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแนวทางของลิเคอร์ท (Likert Scale) จำนวน 82 ข้อ โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านรู้สึกว่าจะตรงกับตัวท่านมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านรู้สึกว่าจะตรงกับตัวท่าน
- 3 หมายถึง ท่านรู้สึกตรงและไม่ตรงพอกัน
- 2 หมายถึง ท่านรู้สึกไม่ตรงกับตัวท่าน
- 1 หมายถึง ท่านรู้สึกไม่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดความพึงพอใจโดยรวม ของร้อยตำรวจเอก วชิราภรณ์ มณีพิสมัย (2543) จำนวน 20 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแนวของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนนดังนี้

- 7 หมายถึง ท่านรู้สึกตรงกับตัวท่านมากที่สุด
- 6 หมายถึง ท่านรู้สึกตรงกับตัวท่าน
- 5 หมายถึง ท่านรู้สึกค่อนข้างตรงกับตัวท่าน
- 4 หมายถึง ท่านรู้สึกตรงและไม่ตรงกับตัวท่านพอๆกัน
- 3 หมายถึง ท่านรู้สึกค่อนข้างไม่ตรงกับตัวท่าน
- 2 หมายถึง ท่านรู้สึกไม่ตรงกับตัวท่าน
- 1 หมายถึง ท่านรู้สึกไม่ตรงกับตัวท่านเลย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ขั้นที่ 1 ศึกษาและค้นหาข้อมูล ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ขั้นที่ 2 พัฒนามาตรวัดจากงานวิจัยของนายปภาณท์ เลิศสิทธิพันธ์ และ นางสาวสุธาทีนิ เจริญราชา(2553) และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและศึกษามาจากขั้นตอนที่ 1 มาสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมกับเนื้อหาของตัวแปรแต่ละตัวที่ต้องการจะศึกษา และให้สอดคล้องกับทฤษฎีที่เลือกให้ศึกษาให้มากที่สุด

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้ข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงการพัฒนาลังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 5 คนตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของแบบสอบถามและความตรงของเนื้อหา(content validity)

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามไปทำการหาคุณภาพของเครื่องมือโดยนำไปให้กลุ่มตัวอย่างขั้นสร้างมาตร ซึ่งเป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงการพัฒนาลังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 112 คน

ขั้นที่ 5 คัดเลือกข้อกระทงด้วยวิธีหาค่าสัมพันธระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item-Total Correlation, CITC) คัดข้อที่มีผ่านค่าวิกฤตของความสัมพันธ์ (Critical r) ซึ่งมีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามในแบบวัดตอนที่ 2 เท่ากับ .22 ไปเรียบเรียงขึ้นเป็นสอบถามเพื่อนำไปหาค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ รศ.ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ และให้อาจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต็มพันธ์ และอาจารย์หยกฟ้า อิศรานนท์ ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของแบบสอบถาม และความตรงของเนื้อหา (IOC : index of item objective congruence) และนำข้อกระทงที่ผ่านการตรวจสอบมาหาค่าสัมพันธระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ทั้งหมดอีกครั้ง

ขั้นที่ 7 คัดเลือกข้อกระทงที่ผ่านการตรวจสอบด้วยวิธีหาสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆทั้งหมด (Corrected Item-Total Correlation, CITC) คัดข้อที่มีผ่านค่าวิกฤตของความสัมพันธ์ (Critical r) ซึ่งมีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามในแบบวัดตอนที่ 2 รอบที่ 2 เท่ากับ .22 ไปเรียงเรียงขึ้นเป็นสอบถามเพื่อนำไปหาค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยมีขั้นตอนต่างๆดังนี้

1. แจ้งความประสงค์และขอความร่วมมือไปยังกระทรวงมหาดไทยเพื่อ เก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการทำวิจัย
2. แจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการระดับปฏิบัติการในกระทรวงมหาดไทย ซึ่งสังกัดกรมสำนักงานรัฐมนตรี, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, กรมการปกครอง, กรมการพัฒนาชุมชน, กรมที่ดิน, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, กรมโยธาธิการและผังเมือง และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจะวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและบรรยายความเรียง
2. ทำการกลับคะแนนในข้อกระทงทางลบ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากข้อกระทงทุกข้อที่แบ่งออกเป็นปัจจัยด้านต่างๆ และข้อกระทงในแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมาสรุปเป็นคะแนนโดยรวมในแต่ละด้าน เพื่อให้สามารถนำคะแนนนั้นไปวิเคราะห์ทางสถิติในลำดับถัดไป
3. นำตัวแปรจากข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และอายุงาน รวมทั้งข้อมูลตัวแปรทางจิตวิทยา คือ ด้านลักษณะของงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้ร่วมงาน และด้านการบังคับบัญชา มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical

Multiple Regression Analysis) เพื่อเรียงลำดับความสามารถในการทำนายของปัจจัยที่จะส่งผลต่อความ
พึงพอใจในการทำงาน

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการตอบแบบสอบถามถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อคำนวณค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) ซึ่งจะนำเสนอโดยแบ่งเป็น 3 ตอนซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

- 1.1 ผลการวิเคราะห์จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากข้าราชการโดยแบ่งเป็นเพศ ระดับการศึกษา เงินเดือน และอายุงาน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ
- 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปซึ่งเกี่ยวกับอายุของข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอเป็น ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum)
- 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากข้าราชการโดยแบ่งเป็นเพศ ระดับการศึกษา เงินเดือน และอายุงาน อายุ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวม โดยมีตัวแปรต้นคือ ปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากร (เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และอายุงาน) และปัจจัยทางจิตวิทยา (ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา) เป็นตัวแปรต้น

2.1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวม ของปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากรเป็นค่า R Square

2.2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน ของ
ปัจจัยทางจิตวิทยาโดยนำเสนอเป็นค่า R Square

2.3 ผลการเปรียบเทียบอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน
โดยรวม ของปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากรเป็นค่า β

2.4 ผลการเปรียบเทียบอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน
โดยรวม ของปัจจัยทางจิตวิทยาเป็นค่า β

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับ
ปฏิบัติการ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 1.1 การวิเคราะห์จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากพนักงาน

แบบสอบถามทั้งหมดได้ถูกแจกจ่ายไปยังข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย โดยแยก
ตามหน่วยงานที่สังกัดเป็น 8 กรมคือ สำนักงานรัฐมนตรี กรมการปกครอง กรมที่ดิน กรมโยธาธิการและผัง
เมือง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมการพัฒนาชุมชน กรม
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถสรุปจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนในแต่ละหน่วยงานได้ดัง
ตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับคืนโดยแยกตามกรมที่ข้าราชการสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	คิดเป็น
	แบบสอบถาม	ร้อยละ
สำนักงานรัฐมนตรี	4	2.00
กรมการปกครอง	117	58.5
กรมที่ดิน	11	5.5
กรมโยธาธิการและผังเมือง	3	1.5
กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น	9	4.5
สำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทย	21	10.5
กรมการพัฒนาชุมชน	9	4.5
กรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	26	13
รวม	200	100

ซึ่งในภาพรวมแล้วเป็นจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งสิ้น 220 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.9 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ข้อมูลทั่วไปซึ่งเกี่ยวกับอายุของข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
34.5 ปี		20 ปี	57 ปี

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) จากข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากข้าราชการโดยแบ่งเป็นเพศ ระดับการศึกษา เงินเดือน และอายุงาน อายุ

Model	B	β	Sig.
เพศ	2.474	.07	.160
อายุ	.049	.022	.763
ระดับการศึกษา	2.919	.073	.147
เงินเดือน	.685	.023	.762
อายุงาน	-.933	-.043	.542

* $p > .05$ (N=200)

จากตารางที่ 3 ปัจจัยด้านเพศ ($\beta = .07, p > .05$)

ปัจจัยด้านอายุ ($\beta = .022, p > .05$)

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ($\beta = .073, p > .05$)

ปัจจัยด้านเงินเดือน ($\beta = .023, p > .05$)

ปัจจัยด้านอายุงาน ($\beta = -.043, p > .05$)

ซึ่งไม่สามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวมได้

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์หือทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวมของปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากรและปัจจัยทางจิตวิทยาเป็นค่า R Square

Model	R Square	F	Sig.
ตัวแปรข้อมูลประชากร	.042	1.683	.140
ตัวแปรทางจิตวิทยา	.569	46.176	.001*

* $p < .001$ (N=200)

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรด้านข้อมูลประชากรไม่สามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวมได้ ($R^2=.042$, $p>.05$) แต่ตัวแปรทางจิตวิทยาสามารถทำนายความแปรปรวนความพึงพอใจในงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($R^2=.569$, $p<.001$) โดยหากแปรผลเป็นร้อยละ ปัจจัยทางจิตวิทยาสามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวมได้ร้อยละ 56.9

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวม ของปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากรเป็นค่า β

Model	B	β	Sig.
เพศ	2.474	.07	.160
อายุ	.049	.022	.763
ระดับการศึกษา	2.919	.073	.147
เงินเดือน	.685	.023	.762
อายุงาน	-.933	-.043	.542

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากรทั้ง 5 ปัจจัย ไม่มีปัจจัยใดที่อิทธิพลต่อความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวม

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวม ของปัจจัยทางจิตวิทยาเป็นค่า β

Model	B	β	Sig.
ลักษณะงาน	.263	.168	.009 **
รายได้	.644	.146	.01*
โอกาสก้าวหน้า	.884	.134	.024*
เพื่อนร่วมงาน	.456	.336	.001***
หัวหน้างาน	.302	.303	.001***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

จากตารางที่ 6 พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน โดยรวมได้มากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ($\beta = .336$, $p < .001$) ด้านหัวหน้างาน ($\beta = .303$, $p < .001$) ด้านลักษณะงาน ($\beta = .168$, $p < .01$) ด้านรายได้ ($\beta = .146$, $p < .05$) และด้านโอกาสก้าวหน้า ($\beta = .134$, $p < .05$) ตามลำดับ

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยามีอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวม

ผลการวิจัยโดยใช้สถิติถดถอยพหุเชิงซ้อน เพื่อวิเคราะห์ความมีอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของตัวแปรทางจิตวิทยาพบว่า สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 หรือ ตัวแปรทางจิตวิทยานั้นสามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .001 ซึ่ง หากแยกวิเคราะห์เป็นรายปัจจัยแล้วพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากร (Demographic) มีอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยโดยใช้สถิติถดถอยพหุเชิงซ้อน เพื่อวิเคราะห์ความมีอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของตัวแปรทางข้อมูลประชากร พบว่า ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 หรือ ตัวแปรทางข้อมูลประชากรนั้นไม่สามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวมได้ แต่มีตัวแปรที่น่าสนใจคือ ตัวแปรด้านอายุงาน ซึ่งแปรผกผันกับความพึงพอใจในงานโดยรวม หรือแปลความหมายได้ว่า ถ้าข้าราชการมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจในงานก็จะลดลง หากการมีอิทธิพลดังกล่าวถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติก็อาจเป็นอันตรายกับองค์กรได้ เพราะมีโอกาสที่องค์กรจะสูญเสียบุคลากรที่เป็นมันสมองขององค์กรไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและนำเสนอปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย โดยมีสมมติฐานว่าปัจจัยทางด้านจิตวิทยามีอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานโดยรวมและปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากร (Demographic) มีอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยคือ แบบสอบถาม 2 ชุด มีจำนวนข้อกระทงทั้งสิ้น 111 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ชุดที่ 1 ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 9 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 82 ข้อ

ชุดที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม 20 ข้อ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยการคำนวณความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังข้าราชการกระทรวงมหาดไทยซึ่งสังกัดอยู่ใน 8 กรม จำนวน 220 ชุด และได้กลับคืนมาจำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.9 สามารถสรุปข้อมูลต่างๆได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน แบ่งเป็น เพศชาย 111 คน เพศหญิง 89 คน สังกัดที่สำนักงานรัฐมนตรี 4 คน กรมการปกครอง 117 คน กรมที่ดิน 11 คน กรมโยธาธิการและผังเมือง 3 คน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 9 คน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย 21 คน กรมการพัฒนาชุมชน 9 คน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 26 คน ซึ่งมีระดับการศึกษาดังนี้ ต่ำกว่าปริญญาตรี 5 คน ปริญญาตรี 115 คน และสูงกว่าปริญญาตรี 40 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปีและมีเงินเดือน 10,001-20,001 บาท

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานขององค์กรได้แก่ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน รายได้ และโอกาสก้าวหน้าตามลำดับการมีอิทธิพลจากมากไปน้อย) ส่วนปัจจัยที่เหลือ คือปัจจัยทางด้านข้อมูลประชากร (เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน) ไม่มีอิทธิพลในการทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน

ข้อจำกัดของงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่เก็บเป็นข้าราชการกระทรวงมหาดไทยระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในส่วนกลางเท่านั้น ดังนั้นค่าสถิติบางอย่างที่ได้ อาจมีความผิดพลาดหรือยังมีข้อบกพร่องอันเป็นผลมาจากการคำนวณค่าสถิติ จากกลุ่มประชากรในวงแคบ ซึ่งหากมีข้อผิดพลาดประการใดที่เกิดขึ้นในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. เนื่องจากความพึงพอใจในงานโดยรวมและอายุงานแปรผกผันกัน จึงควรนำไปศึกษาเชิงลึกต่อไป เพราะหากอายุงานที่มากขึ้นทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจในงานลดลง อาจทำให้องค์กรมีโอกาที่สูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์มากออกไปได้ ดังนั้น จึงควรศึกษาเพื่อหาสาเหตุของเรื่องดังกล่าว และทำการป้องกันไม่ให้เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น

2. ควรมีการศึกษาในปัจจัยทางจิตวิทยาด้านอื่นๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้ว เช่น ความมีอิสระในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทศนคติต่อการทำงาน การอนุมานสาเหตุ เป็นต้น เพื่อที่จะได้สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีขึ้น

3. ควรจัดการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานในที่ทำงาน เนื่องจากการวิจัยพบว่าเพื่อนร่วมงานนั้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมาก

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กานดา จันทร์แย้ม. (2546). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- กรองแก้ว สรนนท์. (2536). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และ สาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- ปาณัท เลิศสิทธิพันธ์ และคณะ. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาททางเพศและความพึงพอใจในงานของคนวัยทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พิมพ์ประไพ ศุภรัตน์. (2550). *ความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การพิพิธภัณฑสถานศาสตร์แห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนูญ ตนะวัฒนา. (2537). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม การบริหารและพัฒนาบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: อีรพงษ์การพิมพ์.
- รุ่งอรุณ สมเคราะห์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแนวห้าองค์ประกอบและไมเยอร์-บรีคส์กับความพึงพอใจในงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ร้อยตำรวจเอกหญิงวชิราภรณ์ มณีพิสมัย. (2543) *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแนวคิดของชูทส์กับความพึงพอใจในงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2539). *จิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เรา-รู้เขา) (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพมหานคร: หมอชาวบ้าน.

ราชกิจจานุเบกษา พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม. 2545.

ภาษาอังกฤษ

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York : McGraw-Hill.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B., (1959). *The motivation to work* (2nd ed.).

Newyork: John Wiley.

ภาคผนวก ก

ค่าความเที่ยงและการคัดเลือกข้อกระทงของแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆทั้งหมด (Corrected Item-Total Correlation, CITC) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของแบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ข้อระหวง	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
ในแต่ละปัจจัย			(หลังตัด IOC)
Type 1	.387	.433	.455
Type 2	.386	.409	.414
Type 3	.435	.452	.468
Type 4	.502	.518	.517
Type 5	.484	.516	.534
Type 6	.434	.457	.468
Type 7	.151	-	-
Type 8	-.131	-	-
Type 9	.460	.481	.490
Type 10	.290	.300	-
Type 11	.399	.389	-
Type 12	.409	.460	.482
Type 13	.290	.268	-

ข้อกระทง	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
ในแต่ละปัจจัย			(หลังตัด IOC)
Type 14	.419	.439	.387
Type 15	.242	-	-
Type 16	.435	.355	.357
Type 17	.487	.501	-
Type 18	.445	.467	-
Type 19	.327	.348	.359
Type 20	.355	.348	.360
Type 21	.132	-	-
Type 22	-.389	-	-
Type 23	.008	-	-
Type 24	.301	.317	.304
Type 25	.474	.497	.493
Type 26	.384	.423	.440
Type 27	.335	.332	-
Type 28	.417	.432	.451

ข้อกระทง	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
ในแต่ละปัจจัย			(หลังตัด IOC)
Type 29	.377	.380	.389
Type 30	.328	.320	.306
Income 1	.357	.337	.311
Income 2	.345	.339	.312
Income 3	.192	-	-
Income 4	.239	.231	.200
Income 5	.237	.221	-
Income 6	.286	.280	.235
Income 7	.390	.373	-
Income 8	.193	-	-
Income 9	.181	-	-
Income 10	.270	.222	.196
Income 11	.296	.268	.250
Income 12	.397	.389	-
Income 13	.244	.227	.210

ข้อกระทง	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
ในแต่ละปัจจัย			(หลังตัด IOC)
Income 14	.167	.135	.131
Income 15	.242	.241	.196
Opp 1	.533	.530	.490
Opp 2	.369	.385	.379
Opp 3	.234	.217	-
Opp 4	.235	.233	.222
Opp 5	.595	.271	-
Opp 6	.048	-	-
Opp 7	.320	.294	.263
Opp 8	.390	.387	-
Opp 9	.217	-	-
Opp 10	.190	-	-
Opp 11	.278	.274	.245
Opp 12	.192	-	-

ข้อกระทง	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
ในแต่ละปัจจัย			(หลังตัด IOC)
Co-w 1	.584	.605	.615
Co-w 2	.293	.267	.253
Co-w 3	.610	.610	.625
Co-w 4	.340	.322	.301
Co-w 5	.620	.615	.614
Co-w 6	.646	.646	.659
Co-w 7	.586	.602	.618
Co-w 8	.315	.285	-
Co-w 9	.207	-	-
Co-w 10	.509	.509	.503
Co-w 11	.505	.484	.475
Co-w 12	.560	.548	.538
Co-w 13	.257	.230	224
Co-w 14	.512	.513	.497
Co-w 15	.257	.261	-
Co-w 16	.435	.425	397

ข้อกระทง	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
ในแต่ละปัจจัย			(หลังตัด IOC)
Co-w 17	.436	.447	.420
Co-w 18	.667	.408	.444
Co-w 19	.468	.477	.490
Co-w 20	.472	.493	.520
Co-w 21	.419	.436	.451
Co-w 22	.519	.519	.524
Co-w 23	.513	.514	.534
Co-w 24	.320	.351	.383
Co-w 25	.451	.462	.482
Co-w 26	.262	.289	.303
Sup 1	.327	.335	.358
Sup 2	.476	.457	.459
Sup 3	.468	.471	.470
Sup 4	.448	.466	.477
Sup 5	.595	.608	.619

ข้อกระทง	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
ในแต่ละปัจจัย			(หลังตัด IOC)
Sup 6	.551	.577	.615
Sup 7	.601	.621	.652
Sup 8	.394	.374	.379
Sup 9	.448	.457	.459
Sup 10	.421	.404	.391
Sup 11	.581	.577	.595
Sup 12	.670	.673	.688
Sup 13	.567	.584	.599
Sup 14	.486	.494	.516
Sup 15	.437	.442	.446
Sup 16	.508	.526	.542
Sup 17	.437	.451	.479
Sup 18	.667	.671	.672
Sup 19	.480	.487	.478
Sup 20	.399	.399	.399
Sup 21	.475	.495	.504

ข้อกระทง	CITC ครั้งที่ 1	CITC ครั้งที่ 2	CITC ครั้งที่ 3
ในแต่ละปัจจัย			(หลังตัด IOC)
Sup 22	.420	.429	.433
Sup 23	.058	-	-
Sup 24	.501	.520	.534
Sup 25	.527	.546	.563
Sup 26	.655	.659	.685
Sup 27	.500	.502	.520
Sup 28	.476	.499	.523
Alpha	.954		

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
ของข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ
กระทรวงมหาดไทย

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการค้นคว้าอิสระระดับปริญญาตรี เรื่องความพึงพอใจใน
งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย ซึ่ง
แบบสอบถามนั้นประกอบไปด้วย 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานโดยรวม

โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บเป็นความลับและ
การตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อตัวท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับการ
สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่าน

1. ชื่อ.....นามสกุล.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุ.....ปี
4. สถานภาพ โสด สมรส
 หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย
5. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
6. ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระดับปฏิบัติการ สูงกว่าระดับปฏิบัติการ
7. ปฏิบัติงานในสังกัดกรม สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
 กรมการปกครอง กรมการพัฒนาชุมชน
 กรมที่ดิน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 กรมโยธาธิการและผังเมือง
 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

8. เงินเดือน
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001-40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001-50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 50,001-60,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 60,001-70,000 บาท | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 70,001 บาทขึ้นไป |
9. อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน
- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1-5 ปี | <input type="checkbox"/> 5-10 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | |

ตอนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามตอนที่ 2 นี้ เกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของท่านในปัจจุบัน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดย

5 หมายถึง ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

4 หมายถึง ตรงกับตัวท่าน

3 หมายถึง ตรงและไม่ตรงกับตัวท่านพอกัน

2 หมายถึง ไม่ตรงกับตัวท่าน

1 หมายถึง ไม่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ด้านลักษณะงาน

ข้อความ	ไม่ตรง มากที่สุด (1)	ไม่ตรง (2)	ตรงและ ไม่ตรง พอกัน (3)	ตรง (4)	ตรง มากที่สุด (5)
1.งานที่ข้าพเจ้าทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	1	2	3	4	5
2.ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
3.งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่าเบื่อ	1	2	3	4	5
4.งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ดี	1	2	3	4	5
5.งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์	1	2	3	4	5
6.งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่ายอมรับนับถือ	1	2	3	4	5
7.งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่มีคุณประโยชน์	1	2	3	4	5
8.ข้าพเจ้ารู้สึกเห็นใจต่อหน้าที่ทำในปัจจุบัน	1	2	3	4	5

ข้อความ	ไม่ตรง มากที่สุด (1)	ไม่ตรง (2)	ตรงและ ไม่ตรง พอกัน (3)	ตรง (4)	ตรง มากที่สุด (5)
9.งานของข้าพเจ้ามีส่วนใน ทำให้ข้าพเจ้าไม่มีเวลาดูแล สุขภาพ	1	2	3	4	5
10.งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ	1	2	3	4	5
11.งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้าเกิดความท้อแท้ใจ	1	2	3	4	5
12.งานของข้าพเจ้ามีลักษณะซ้ำซากจำเจ	1	2	3	4	5
13.งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกประสบความสำเร็จ	1	2	3	4	5
14.ข้าพเจ้าภาคภูมิใจในงานที่ทำ	1	2	3	4	5
15.ข้าพเจ้าได้ทำงานตรงตามความสามารถของข้าพเจ้า	1	2	3	4	5
16.ข้าพเจ้าเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
17.ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นที่จะมาทำงานทุกวัน	1	2	3	4	5
18.ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกกับงานที่ทำ	1	2	3	4	5
19.งานที่ข้าพเจ้าทำอยู่ทำให้ข้าพเจ้ามีความรู้เพิ่มขึ้น	1	2	3	4	5
20.ข้าพเจ้ารับรู้ถึงวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมายให้ ทำ	1	2	3	4	5
21.ข้าพเจ้ารับรู้ถึงขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง	1	2	3	4	5
22.ข้าพเจ้าไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่	1	2	3	4	5

ด้านรายได้และสวัสดิการ

ข้อความ	ไม่ตรง มากที่สุด (1)	ไม่ตรง (2)	ตรงและ ไม่ตรง พอกัน (3)	ตรง (4)	ตรง มากที่สุด (5)
1.รายได้ที่ข้าพเจ้าได้รับจากการทำงานเพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	1	2	3	4	5
2.เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	1	2	3	4	5
3.ข้าพเจ้าคิดว่าเงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับนั้นน้อยกว่าที่ข้าพเจ้าควรจะได้	1	2	3	4	5
4.ข้าพเจ้าพึงพอใจกับเงินเดือนที่ขึ้นในแต่ละปี	1	2	3	4	5
5.เงินเดือนของข้าพเจ้าเพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัว	1	2	3	4	5

ด้านโอกาสก้าวหน้า

ข้อความ	ไม่ตรง มาก ที่สุด (1)	ไม่ตรง (2)	ตรงและ ไม่ตรง พอกัน (3)	ตรง (4)	ตรง มาก ที่สุด (5)
1. ข้าพเจ้ามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	1	2	3	4	5
2. โอกาสที่ข้าพเจ้าจะได้เลื่อนตำแหน่งค่อนข้างจำกัด	1	2	3	4	5
3. ข้าพเจ้าคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของ ข้าพเจ้ายังไม่มีความยุติธรรม	1	2	3	4	5
4. ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ ความสามารถและเพิ่มทักษะในการทำงาน	1	2	3	4	5
5. หน่วยงานของข้าพเจ้าปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้กับผู้มีความ สนิทสนมกับผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่	1	2	3	4	5

ด้านเพื่อนร่วมงาน

ข้อความ	ไม่ตรง มากที่สุด (1)	ไม่ตรง (2)	ตรงและ ไม่ตรง พอกัน (3)	ตรง (4)	ตรง มากที่สุด (5)
1.ผู้ร่วมงานมีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้าเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
2.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าล้วนแต่ทำให้ข้าพเจ้าไม่อยากสนทน	1	2	3	4	5
3.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
4.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้ามักใช้เวลาในการทำความเข้าใจงานที่แปลกใหม่	1	2	3	4	5
5.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้ามีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
6.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้ามักปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	1	2	3	4	5
7.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากเป็นคนเฉลียวฉลาด	1	2	3	4	5
8.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากมีไหวพริบดี	1	2	3	4	5
9.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากค่อนข้างทำงานเสร็จไม่ทันเวลา	1	2	3	4	5
10.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนใหญ่เป็นคนไม่น่าร่วมงานด้วย	1	2	3	4	5
11.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าชอบการซุบซิบนินทา	1	2	3	4	5
12.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากปฏิบัติงานด้วยความกระฉับกระเฉงว่องไว	1	2	3	4	5

ข้อความ	ไม่ตรง มาก ที่สุด (1)	ไม่ตรง (2)	ตรงและ ไม่ตรง พอกัน (3)	ตรง (4)	ตรง มาก ที่สุด (5)
13.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากแสดงความเป็นมิตร ต่อ ข้าพเจ้า	1	2	3	4	5
14.ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากเป็นคนที่ทำงานโดยไม่พึ่ง ผู้อื่น	1	2	3	4	5
15.ข้าพเจ้าและผู้ร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	1	2	3	4	5
16.ข้าพเจ้าสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับผู้ร่วมงานของ ข้าพเจ้าได้	1	2	3	4	5
17.ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจในความมีน้ำใจของผู้ร่วมงาน	1	2	3	4	5
18.ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจที่ได้ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานเป็นกลุ่ม มากกว่าที่จะทำคนเดียว	1	2	3	4	5
19.ผู้ร่วมงานให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการทำงานของ ข้าพเจ้า	1	2	3	4	5
20.ข้าพเจ้าและผู้ร่วมงานมีความสามัคคีในการทำงาน ร่วมกันเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
21.ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานมีความขัดแย้งกันบ่อยๆ	1	2	3	4	5
22.เพื่อนร่วมงานมักเป็นอุปสรรคในการทำงานของข้าพเจ้า	1	2	3	4	5
23.มีเพื่อนร่วมงานจงใจกลั่นแกล้งข้าพเจ้าอยู่เสมอๆ	1	2	3	4	5

ด้านการบังคับบัญชา

ข้อความ	ไม่ตรง มากที่สุด (1)	ไม่ตรง (2)	ตรงและ ไม่ตรง พอกัน (3)	ตรง (4)	ตรง มากที่สุด (5)
1. ในการทำงานหัวหน้าจะขอความเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5
2. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนเอาใจยาก	1	2	3	4	5
3. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่ใช้คำพูดรุนแรง	1	2	3	4	5
4. หัวหน้าของข้าพเจ้าจะกล่าวชมเชยพนักงานที่ทำงานดี	1	2	3	4	5
5. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่ไหวพริบปฏิภาณดี	1	2	3	4	5
6. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย	1	2	3	4	5
7. หัวหน้าของข้าพเจ้ามักจะให้คำแนะนำในการทำงาน โดยใช้คำชม เมื่อทำงานดี มากกว่าคำติ เมื่อทำงานพลาด	1	2	3	4	5
8. หัวหน้าของข้าพเจ้าโปรดปรานลูกน้องบางคน	1	2	3	4	5
9. ในการทำงานหัวหน้าจะบอกกับข้าพเจ้าอยู่เสมอว่าข้าพเจ้าทำงานได้ดีเพียงใด	1	2	3	4	5
10. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่จริงจัง	1	2	3	4	5
11. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่ไม่ฟังผู้อื่น	1	2	3	4	5
12. หัวหน้าของข้าพเจ้ามีความรอบรู้เรื่องการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
13. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นหัวหน้าที่ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5
14. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนเฉลียวฉลาด	1	2	3	4	5
15. ในการวางแผนงาน หัวหน้าของข้าพเจ้ามักวางแผนงานที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาด	1	2	3	4	5
16. หัวหน้าของข้าพเจ้าให้เข้าพบได้ทุกเวลาที่ต้องการ	1	2	3	4	5
17. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่มาทำงานสายเป็นประจำ	1	2	3	4	5
18. หัวหน้าของข้าพเจ้ามีความสามารถในการบังคับบัญชา	1	2	3	4	5
19. หัวหน้าไม่เปิดโอกาสให้ข้าพเจ้านำแนวความคิดของข้าพเจ้าไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5

ข้อความ	ไม่ตรง มาก ที่สุด (1)	ไม่ตรง (2)	ตรงและ ไม่ตรง พอกัน (3)	ตรง (4)	ตรง มาก ที่สุด (5)
20.หัวหน้าไม่เคยแสดงท่าที ว่าเห็นคุณค่าของงานที่ข้าพเจ้า ทุ่มเทความพยายามทำอย่างเต็มที่	1	2	3	4	5
21.หัวหน้าของข้าพเจ้ามักจะสอนงานให้ข้าพเจ้าอยู่เสมอ	1	2	3	4	5
22.เมื่อทำงานผิดพลาด หัวหน้าของข้าพเจ้ามักจะลงโทษโดย ไม่ฟังเหตุผล	1	2	3	4	5
23.หัวหน้ามอบหมายงานได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	1	2	3	4	5
24.ข้าพเจ้าเข้าใจเหตุผลในการตัดสินใจของหัวหน้า	1	2	3	4	5
25.ข้าพเจ้าชื่นชมในความสามารถของหัวหน้า	1	2	3	4	5
26.ข้าพเจ้าไม่ยอมมีลักษณะในการทำงานเหมือนหัวหน้า	1	2	3	4	5
27.หัวหน้ามักสอนทักษะการใช้ชีวิตในการทำงานให้ข้าพเจ้า	1	2	3	4	5

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานโดยรวม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามข้างล่าง โดยนึกถึงความรู้สึกของท่านที่มีต่องานในปัจจุบัน และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ โดย

- 1 หมายถึง ไม่ตรงเลย 2 หมายถึง ไม่ตรง 3 หมายถึง ค่อนข้างไม่ตรง
 4 หมายถึง ตรงและไม่ตรงพอๆกัน 5 หมายถึง ค่อนข้างตรง 6 หมายถึง ตรง
 7 หมายถึง ตรงที่สุด

ข้อความ	ไม่ตรง เลย (1)	ไม่ตรง (2)	ค่อนข้างไม่ ตรง (3)	ตรงและ ไม่ ตรง พอๆกัน (4)	ค่อนข้างตรง (5)	ตรง (6)	ตรง ที่สุด (7)
1. ถ้าเพื่อนที่ดีคนหนึ่งบอกกับฉันว่า เขาสนใจที่จะทำงานแบบเดียวกับฉัน ฉันจะสนับสนุนอย่างเต็มที่							
2. โดยรวมแล้ว ฉันมีความพึงพอใจในงานปัจจุบันของฉันมาก							
3. ในภาพรวมงานที่ฉันทำอยู่ ก็มีลักษณะตรงตามลักษณะงานที่ฉันเคยต้องการจะทำอยู่แล้ว							
4. หลังจากที่ได้รู้จักงานปัจจุบันที่ทำอยู่แล้ว ถึงแม้มีโอกาสจะได้ตัดสินใจเลือกงานใหม่อีกครั้ง ฉันก็ยังคงจะเลือกงานนี้อยู่							
5. ฉันมักอยู่ทำงานให้เสร็จแม้ว่าจะเลยเวลางานก็ตาม โดยไม่เบื่อกาล่วงเวลา							
6. ฉันรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่าฉันทำงานที่ไหนและเกี่ยวกับอะไร							
7. ฉันมีความสุขอย่างยิ่งกับงานปัจจุบัน							
8. ฉันตั้งใจที่จะทำงานที่นี้ตลอดไป							

ข้อความ	ไม่ตรง เลย (1)	ไม่ตรง (2)	ค่อนข้างไม่ ตรง (3)	ตรง และไม่ ตรง พอๆกัน (4)	ค่อนข้าง ตรง (5)	ตรง (6)	ตรง ที่สุด (7)
9.ฉันทุ่มเทให้กับงานโดยที่ไม่หวังสิ่งตอบแทน							
10.ฉันทำงานโดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทน							
11.ถ้ามีโอกาสเลือกงานทำใหม่ได้ ฉันจะทำทันที							
12.งานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบัน ตรงข้ามกับลักษณะงานที่ฉันต้องการ							
13.ฉันรู้สึกเบื่องานปัจจุบันของฉันมาก							
14.เพื่อนสนิทของฉันรู้ว่าฉันอยากจะทำลาออกจากงานนี้ ตลอดเวลา							
15.ฉันยังหางานลักษณะนี้ที่อื่นทำอยู่ตลอดเวลา							
16.ฉันไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ ขององค์กร							
17.ฉันมักเร่งให้เวลา ผ่านไปอย่างรวดเร็วในวันทำงาน							
18.เพื่อนๆที่ทำงานไม่เคยรู้เรื่องส่วนตัวของฉัน							
19.ฉันคิดว่า ฉันควรจะได้รับค่าตอบแทนมากกว่านี้							
20.ฉันมักไม่สูงส่งกับเพื่อนร่วมงาน							

หมายเหตุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ปัจจัย	ข้อกระทงทางบวก	ข้อกระทงทางลบ
ด้านลักษณะงาน	ข้อ 1,2,4,5,6,7,10,13,14,15,16, 17,18,19,20,21,22	ข้อ 3,8,9,11,12
ด้านรายได้และสวัสดิการ	ข้อ 1,2,4,5	ข้อ 3
ด้านโอกาสก้าวหน้า	ข้อ 1,4	ข้อ 2,3,5
ด้านเพื่อนร่วมงาน	ข้อ 1,3,5,6,7,8,12,13,15,16,17, 18,19,20	ข้อ 2,4,9,10,11,14,21,22,23
ด้านการบังคับบัญชา	ข้อ 1,4,5,6,7,9,12,14,16,18,21, 23,24,25,27	ข้อ 2,3,8,10,11,13,15,17,19,20, 22,26

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงานโดยรวม

ข้อกระทงทางบวก	ข้อกระทงทางลบ
ข้อ 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	ข้อ 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20

ประวัติผู้เขียน

นางสาวจันทร์จรัส กลิ่นประทุม เกิดวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2533 จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จ
การศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2550

นางสาวนิชา พิทยาพิบูล เกิดวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2532 จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จ
การศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนศรียานุสรณ์ จันทบุรี เมื่อปีการศึกษา 2550

นายบุญยจักร ธรรมศักดิ์ เกิดวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2533 จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จ
การศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2550

และปัจจุบันทั้งสามคนกำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย