

ความพึงพอใจในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด

สมศักดิ์ รัชฎาภากร¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วลัยพร รัตนเศรษฐ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจและความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานกับความสัมพันธ์ต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด และ (3) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ฝ่าย/ส่วนงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน สำหรับความพึงพอใจในการทำงานผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Herzberg คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยกย่องนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบและ ความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงาน ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Steers ได้แก่ ความสุขในการทำงาน ความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ความชอบในการทำงาน ความภูมิใจและอยากทำงานให้ประสบความสำเร็จ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานของบริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด จำนวน 162 คน ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย 2 สมมติฐาน คือ (1) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด และ (2) พนักงานบริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ 1 ส่วนสมมติฐานที่ 2 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีเพียงตัวแปรการสังกัดฝ่ายและส่วนงานที่ต่างกันพบความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร

บทนำ

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำงาน และได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² อาจารย์ที่ปรึกษา

นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรซึ่งหมายถึง ความเข้มข้นของการแสดงตนเข้ากับองค์กรได้ รวมทั้งการเกี่ยวกับองค์กรอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยเฉพาะ ทั้งสองปัจจัยประเด็นที่ผู้วิจัยให้ความสนใจต้องการศึกษาว่าบุคลากรในองค์กรภาคเอกชนที่เลือกมาเป็นหน่วยวิเคราะห์ มีระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับใด ตัวแปรทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร และปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานและศึกษาต่อยอดองค์ความรู้ด้านนี้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อให้ได้คำตอบการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความผูกพันในการทำงานของพนักงาน บริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจเฉพาะงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงาน ความพึงพอใจหากเกิดขึ้นที่ใดแล้ว ที่นั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจทำงาน (กิตติมา ปรีดีดิติก, 2529, น.331) ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจเฉพาะงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่พึงพอใจงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการทำงานต่ำ คุณภาพลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรือก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และเป็นปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจเฉพาะงานสูง จะมีผลบวกต่อการทำงาน นอกจากนั้นความพึงพอใจเฉพาะงานเป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่ดี และผลการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย (Davis Newstorm, 1985, น.109) ผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของการที่จะสร้างความพึงพอใจเฉพาะงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กรและต้องทำความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเฉพาะงาน ลอเลอร์ (Lawler, 1983, น.64) ให้ความหมายความพึงพอใจเกี่ยวกับงานว่าเป็นความรู้สึกชอบและพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำโดยตรง

แฮคแมน และ โอลแฮม (Hackman Oldham, 1975, น.159) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเฉพาะงาน เป็นความพอใจและมีความสุขกับงานโดยพิจารณาได้จากรายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน ความมั่นคง หมายถึง ความคงทนในตำแหน่งงานโดยไม่ต้องเปลี่ยนงาน

บ่อยๆ และมีผลประโยชน์ที่พอใจจากการทำงาน มิตรสัมพันธ์ หมายถึง การยอมรับและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางที่ดีต่อผู้บริหารที่มีอำนาจเหนือตนในการทำงาน ความก้าวหน้า หมายถึง ความเจริญในหน้าที่ตำแหน่งและผลงานที่ได้จากการทำงาน ความพึงพอใจเฉพาะงาน คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำและมีความสุขที่ได้ทำงาน อันมีผลทำให้เกิดความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ตนทำ ดังนั้นความพึงพอใจเฉพาะงานจึงเกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ สำหรับสตีลเลอร์ และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1983, น.21) ได้ค้นพบว่าในปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจเฉพาะงาน ซึ่งแฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1975, น.159) พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจเฉพาะงานประกอบด้วย รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า เป็นต้น

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ Motivation Maintenance Theory ,Two-Factor Theory ,Motivation Hygiene theory โดยกล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน Herzberg และคณะได้ทำการทดลอง โดยสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมือง Pittsburgh มลรัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคน เมื่อถามว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกชอบหรือไม่ชอบงาน” ตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ผลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ Herzberg และคณะ ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละคน ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง กล่าวคือปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน คนจะถูกใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดีการให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่ที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ท้าทาย

1.4 ความรับผิดชอบ(Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจาก การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง โอกาสที่พนักงานได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้นและพนักงานที่มีความสามารถได้รับการพัฒนาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ใช้ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาจิตใจบุคคลให้ทำงาน แต่ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจผู้ทำงานและเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากไม่มีปัจจัยนี้หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะส่งผลให้บุคคลในองค์กรนั้นเกิดความไม่ชอบงานได้ ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy & Administration) หมายถึง นโยบายการบริหารงาน การมอบหมายและการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการบริหาร
2. การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง รูปแบบและวิธีการบังคับบัญชา การสั่งการและการมอบหมายงานของหัวหน้าที่เป็นไปอย่างยุติธรรม
3. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่ทำงานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ ตลอดจนเครื่องใช้ในการทำงาน
4. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ
5. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อคุณค่าของงานที่รับผิดชอบ รวมถึงความเชื่อมั่นในความมั่นคงในอาชีพ

ตามทัศนะของ Herzberg และคณะ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นย่อมจะเป็นปัจจัยที่จูงใจแต่ละบุคคล และมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ แต่การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่บุคคลแต่อย่างใด ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำและช่วยให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่าง ๆ

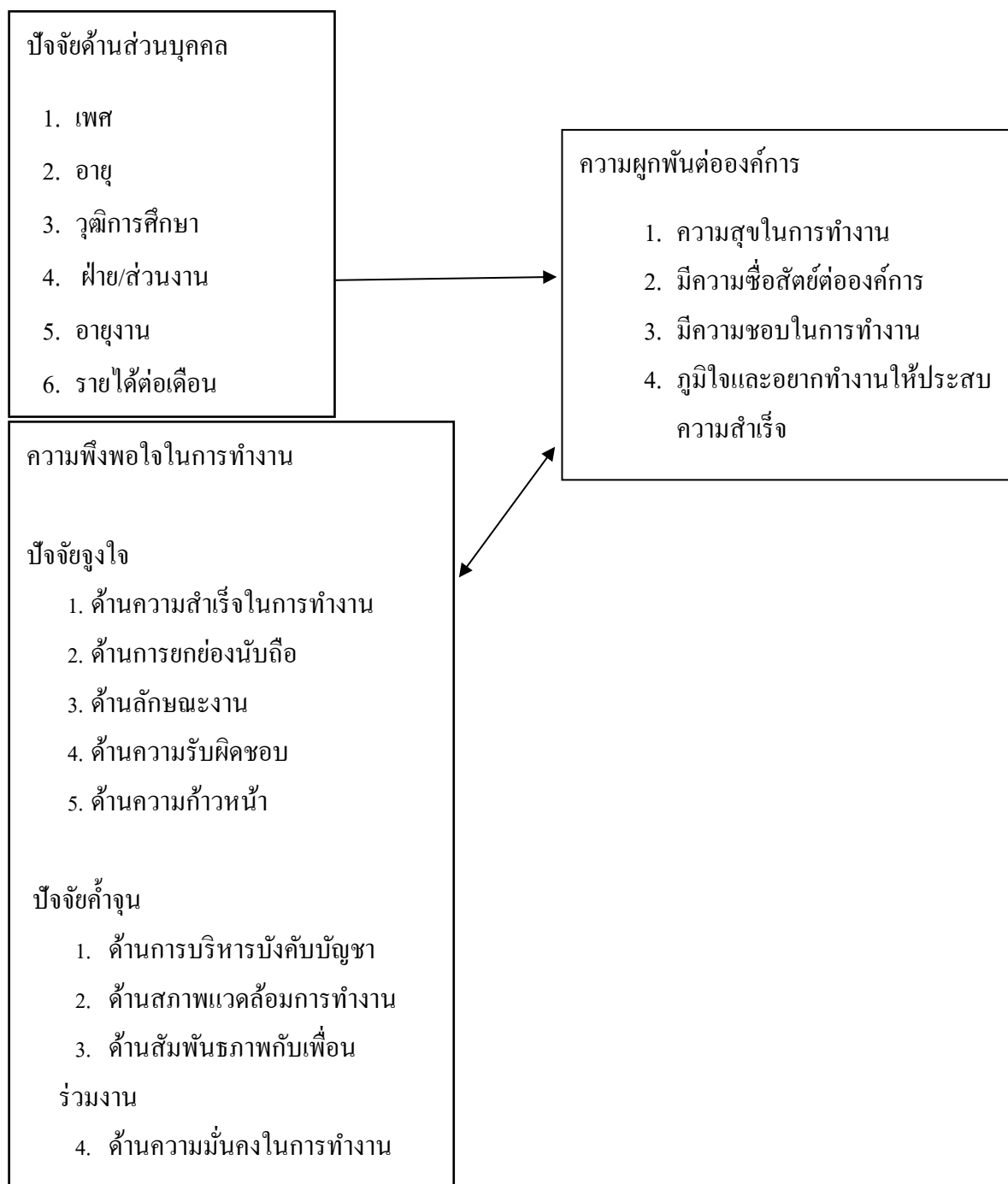
ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ในบรรดาผู้ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรนั้น พอร์เตอร์ (Porter) นับเป็นผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ที่มีชื่อเสียงมากที่สุดคนหนึ่ง และความผูกพันต่อองค์กรตามทฤษฎีของพอร์เตอร์ (Porter&Other,1974 : 603) หมายถึง ความเข้มข้นของการแสดงตนเข้ากับองค์กรได้รวมทั้งการเกี่ยวกับองค์กรอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งโดยเฉพาะ บูแคนัน (Buchanan, 1974, น.533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรักใคร่ที่จะยึดติดกับเป้าหมาย และคุณค่าขององค์กรจาก 3 องค์ประกอบ คือ

1. การแสดงตน หมายถึง ความภาคภูมิใจในองค์กร และการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร
3. ความภักดีในองค์กร หมายถึง การยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ความผูกพันต่อองค์กร จึงหมายถึง การที่สมาชิกแต่ละคนมีความรู้สึกที่มีต่อองค์กร โดยแสดงความรู้สึกออกมาในรูปแบบความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างยิ่งยวดในการทำงานให้กับองค์กร และมีความเชื่ออย่างแน่นแฟ้นและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย (Steers, 1977, น.46) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรตามที่สตีเยอร์ (Steers, 1977, น.46- 56) ได้ศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่าง ๆ ที่ระบุถึงคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน รวมทั้ง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึงสภาพงานที่แต่ละคนทำงานน่าจะมีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะคือ ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลายในงาน ความประจักษ์ในงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ พนักงาน บริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด จำนวน 162 คน แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิกการศึกษา ฝ่าย/ส่วนงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นลักษณะคำถามแบบให้
เลือกตอบ (Check-list) เกี่ยวกับปัจจัยการทำงานของพนักงาน บริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด ประกอบด้วย
ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และ
ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านการบริหารบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านสัมพันธภาพ
กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับขั้นตามวิธีการสร้างแบบวัดความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณ
ค่ารวม (the method of summated rating) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต 5 ระดับ การทดสอบเครื่องมือ ใช้วิธีการ
โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษา การทดสอบความเที่ยงตรงโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความ
เที่ยงตรงกับประเด็นเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ การตรวจสอบความ
เชื่อมั่นของเครื่องมือโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษานำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ซึ่ง
ได้แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงาน บ. ชารทิพย์ แทรเวล เอเจนซี่ จก. ซึ่งประกอบกิจการขนส่ง
ประเภทเดียวกัน และมีกิจการด้านการท่องเที่ยวเช่นเดียวกันกับบริษัทฯ แล้วนำมาหาความเที่ยงของ
แบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ (Cronbach's alpha Coefficient) (พวงรัตน์
ทวีรัตน์.2540, น.125-126) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9628 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล
ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่
(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test,
F-test และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานของ
พนักงานกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson
correlation)

สรุปผลการวิจัย

พนักงานของบริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด มีจำนวน 162 คน เป็นเพศชายจำนวน 140 คน คิด
เป็นร้อยละ 86.41 เพศหญิง 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 ช่วงอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีจำนวนคนมากที่สุดคือ
65 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 วุฒิกการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นมาก
ที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 67.28 พนักงานปฏิบัติอยู่ในฝ่ายดินรทมากที่สุด จำนวน 135 คน คิด
เป็นร้อยละ 83.33 อายุงานในการทำงานกับบริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด พบว่ามีอายุงานในการทำงานอยู่
ในช่วงระหว่าง 1 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.31 รายได้ พบว่าพนักงานมีรายได้ต่อเดือน
อยู่ในช่วงระหว่าง 10,000 – 12,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 41.98

ปัจจัยจูงใจในการทำงานจากการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =
3.76) ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.05) ด้านการยกย่องนับถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.97)

ด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.47) ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.89) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (ค่าเฉลี่ย = 3.37)

ปัจจัยสำคัญในการทำงานจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยสำคัญในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74) ประกอบด้วย ด้านการบริหารสั่งการ (ค่าเฉลี่ย = 3.87) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.42) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.83)

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด จากการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.47)

สมมติฐานข้อที่ 1 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ปัจจัยการทำงานของพนักงานในปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับระดับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เท่ากับ 0.7752 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน(เชิงบวก) กล่าวคือ ปัจจัยการทำงานของพนักงานในปัจจัยจูงใจ มีระดับมากขึ้นก็จะทำให้ ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน มีเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง เช่นเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานบริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานทุกตัวแปร ยกเว้นการสังกัดฝ่ายและส่วนงานที่ต่างกัน พบความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่ากลุ่มฝ่ายประสานงานต่างประเทศ และน้อยกว่ากลุ่มฝ่ายซ่อมบำรุง ส่วนกลุ่มฝ่าย/ส่วนงานคู่อื่น ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท พรทิพย์ แทรเวล จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยปัจจัยการทำงานได้ความสำเร็จในการทำงานสูงสุด รองลงมาตามลำดับ คือด้านการยกย่องนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการบริหารสั่งการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานดังนี้

1. ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ควรจัดให้พนักงานทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในองค์กร เช่น การจัดให้มีการแข่งขันกีฬา โดยให้พนักงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้น

2. ด้านความก้าวหน้า ควรมีการวางแผนไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานมีแนวทางที่จะก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีเป้าหมาย เช่น การฝึกอบรมเพื่อให้เกิดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

3. ด้านลักษณะงาน ควรมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีความคิดสร้างสรรค์โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ

4. ด้านการบริหารสั่งการ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานจะได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเสมอ ดังนั้นควรให้มีการฝึกอบรมหัวหน้าหน่วยงานทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงานขับรถโดยสารให้มีทักษะในการทำงานยิ่งขึ้นไป อีกทั้งยังเป็นมาตรการส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน

5. ด้านความรับผิดชอบ การเรียนรู้และความรับผิดชอบในการทำงานจะช่วยทำให้เกิดทักษะในการทำงานได้ดี ดังนั้นควรรักษาปัจจัยด้านนี้ไว้ให้ดี ควรสนับสนุนและส่งเสริมโดยทำการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) คำอธิบายงาน (Job Description) เพื่อให้พนักงานทราบถึงขอบเขตการทำงาน และความรับผิดชอบต่องานของตน รวมทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

6. ด้านความสำเร็จในการทำงานพนักงานมีความภูมิใจในผลงานที่ได้ทำสำเร็จลุล่วงไป ดังนั้นควรรักษาปัจจัยด้านนี้ไว้ ควรสนับสนุนและส่งเสริมโดยมีการประกาศเกียรติคุณแก่พนักงานที่มีผลงานดี และมีไวพริบในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานขององค์กรเอกชนรายอื่น หรือหน่วยงานทางราชการอื่น ที่อยู่ในวิชาชีพเดียวกัน

2. ควรมีการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของความรู้สึก (นามธรรม) ของแต่ละบุคคลที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

เอกสารอ้างอิง

กมล ทองธรรมชาติ. แผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐในรวมสภารัฐธรรมนูญฉบับประชาชน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2541.

ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล, 2527.

ธงชัย สันติวงษ์. และ ชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

เพ็ญศรี วาทยวานนท์. การจัดการทรัพยากรคน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.

วิญญู อังคนารักษ์. วิธีการทำงานให้ดี. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ชรรมาสาร, 2535.

เสถียร เหลืองอร่าม. หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหารงานในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพร์พิทยา, 2529.

อรุณ รักธรรม. มนุษย์สัมพันธ์กับนักบริหาร. กรุงเทพฯ : ป.สัมพันธ์พาณิชย์, 2533.

อารี เพชรสุด. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2530.

ชชาติ เบ้าเจริญ. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาค”. ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2537.

ธีระ เหมินทร์. “การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2524.

เปล่งศรี อิงคนินท์. “ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตต์ชญ เทียนปฐม. “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช”. วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538

สร้อยนภา วัฒนาทิตติกุล. “รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการกลุ่มบริษัทมินิแบ ประเทศไทย (โรงงานบางปะอิน)”. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

สากล จริยวิทยานนท์. “ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์”. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2521.

สุภาพ ดอกกุหลาบ. “ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าหมวดวิชา ในโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ปรินญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

เสาวรส เกียรตินาถ. “ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะ
แพทยศาสตร์ที่สอนระดับปรีคลินิกในมหาวิทยาลัยของรัฐ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์
มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.