



การศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึง
ความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน
: กรณีศึกษา พนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

โดย

นางสาวสุนทิพย์ สามิภักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึง
ความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน
: กรณีศึกษา พนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

โดย

นางสาวสุเมณฑิพย์ สามีภักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL STRUCTURE TO EMPLOYEE
BEHAVIOR EXPRESSING SATISFACTION AND
HAPPINESS LEVELS AMONG OFFICERS WORKING
IN THE SILOM AREA, BANGKOK.

BY

MISS SUMONTIP SAMIPAK



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2014
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวสุนทิพย์ สามิภักดิ์

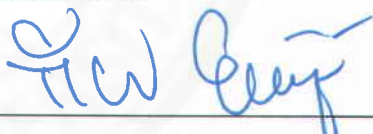
เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน
และระดับความสุขของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม


ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 13 มิ.ย 2559


ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กังวาน ยอดวิชาญศักดิ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ)

คณบดี


(ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย)

| | |
|---------------------------------|---|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม |
| ชื่อผู้เขียน | นางสาวสุนทวิทย์ สามิภักดิ์ |
| ชื่อปริญญา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย | คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ |
| ปีการศึกษา | 2557 |

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อหาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน การหาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับระดับความสุขของพนักงาน รวมถึงการหาสมการทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้อยู่ที่พนักงานบริษัทที่มีสำนักงานอยู่ในพื้นที่แขวงสีลมในตำแหน่งพนักงานประจำที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การอย่างน้อย 1 ปี จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระเบียบวิจัยเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลนำเสนอผลการวิจัยด้วยตารางและการบรรยาย สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาสมการทำนายที่ดีที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับองค์ประกอบของโครงสร้างองค์การในระดับสูงทั้งหมด โดยองค์ประกอบด้านการแบ่งงานกันทำ (Division of Work) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.119

2. กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานจัดอยู่ในระดับสูงและปานกลางโดยค่าเฉลี่ยด้านการสัมภาษณ์ก่อนออกจากงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.4912

3. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยค่าเฉลี่ยด้านการติดต่อสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.0331

4. โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยองค์ประกอบด้านการแบ่งงานกันทำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

5. โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความสุขของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยองค์ประกอบด้านการกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของพนักงานสูงสุด

6. โครงสร้างองค์การส่งผลทางบวกกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยโครงสร้างองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 40.3 โดยมีสมการทำนายดังนี้

พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน = $1.359 + .128$ (การแบ่งงานกันทำ) + $.217$ (การทำงานเป็นทีม) + $.267$ (การกระจายอำนาจ)

7. โครงสร้างองค์การส่งผลทางบวกกับระดับความสุขของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยโครงสร้างองค์การสามารถทำนายระดับความสุขของพนักงานได้ร้อยละ 44.6 โดยมีสมการทำนายดังนี้

ระดับความสุขของพนักงาน = $.798 + .319$ (การแบ่งงานกันทำ) + $.199$ (การทำงานเป็นทีม) + $.273$ (การกระจายอำนาจ)

คำสำคัญ: โครงสร้างองค์การ, พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน, ระดับความสุขของพนักงาน

| | |
|---------------------------|---|
| Independent Study Title | The Effect of Organizational Structure to Employee Behavior Expressing Satisfaction and Happiness Levels Among Officers Working in the Silom Area, Bangkok. |
| Author | Miss Sumontip Samipak |
| Degree | Master of Business Administration |
| Faculty/University | Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University |
| Independent Study Advisor | Assistant Professor Somboon Kulvisaechana D.B.A. |
| Academic Year | 2014 |

ABSTRACT

This research examined the relationship between organizational structure and employee behavior expressing satisfaction and happiness. The samples consisted of 400 permanent employees with more than one year working experience in the Silom area. Questionnaire was used as an instrument to collect data. Descriptive statistics and the Statistics Packages for the Social Science (SPSS) program were used to analyze data. frequency, percentage and mean were investigated. Hypotheses were tested by the Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, Stepwise Multiple Regression Analysis and t-test Independent.

Results:

1. Most respondents rated all factors of the organizational structure at a high level while the division of work had the highest average score at 4.119.
2. The employee satisfaction was rated between moderate to high level. The average score of an exit interview had the highest average score at 4.4912.
3. The sample population had a high level of happiness while an average score of interaction/coordination aspect was rated at the highest level of 4.0331.

4. The organization was positively correlated with behaviors reflecting employee satisfaction with a statistical significance of .05. The division of work factor had the highest correlation level with behaviors reflecting employee satisfaction.

5. The organization had a positive correlation with a happiness level at the statistical significance of .05 and decentralization factor had the highest correlation level with employee happiness levels.

6. Organizational structure contributed positively to employee satisfaction with a statistical significance of .05. The organizational structure can predict behaviors reflecting employee satisfaction at a degree of 40.3 percent. The prediction model was as follow:

- behavior reflecting satisfaction = $1.359 + 0.128$ (division of work). 217 (team) + 0.267 (decentralization).

7. Organizational structure contributes positively to the happiness level with a statistical significance of .05. Organizational structure can predict happiness levels of employees at a degree of 44.6 percent. The prediction equation was as follow:

- happiness levels of employees = $0.798 + 0.319$ (division of work) + 0.199 (team) 0.273 (decentralization).

Key Words: organizational structure, behavior reflecting employee satisfaction, happiness levels of employees.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม” เล่มนี้สามารถประสบความสำเร็จและลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยเนื่องด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะเป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ทั้งยังให้ความกรุณาในการให้คำแนะนำชี้แนะแนวทางในการศึกษา การให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน รวมถึงเป็นกำลังใจที่สำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงในแต่ละขั้นตอน และกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กังวาน ยอดวิศิษฏ์ศักดิ์ ในการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกรอบแนวทางการศึกษา คำแนะนำปรับปรุงและเพิ่มเติมเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากขึ้น และนอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ในตลอดระยะเวลาสองปีที่ผ่านมา รวมถึงขอกราบขอบพระคุณคุณเจ้าน้ำที่โครงการ MBA ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้วิจัยตั้งแต่เข้ารับการศึกษาตลอดจนจบหลักสูตร

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ผุสดี รุมาคม, รองศาสตราจารย์ ดร. นภดล รมโพธิ์ และ อาจารย์ ดร. สมประสงค์ โกศลบุญ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามในการศึกษาในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและครอบครัว รวมถึงคณาจารย์ที่วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนให้กำลังใจในการทำงานกับผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อนๆ ปริญญาตรีและปริญญาโททุกคนที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือทำให้ผู้วิจัยสามารถทำการศึกษาค้นคว้าอิสระจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขอน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุงและแก้ไขในการศึกษาครั้งต่อไป

นางสาวสุมนทิพย์ สามิภักดิ์

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | (1) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | (3) |
| กิตติกรรมประกาศ | (5) |
| สารบัญตาราง | (9) |
| สารบัญภาพ | (11) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 5 |
| 1.3 สมมติฐานของการศึกษา | 5 |
| 1.4 ขอบเขตของการศึกษา | 6 |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 6 |
| 1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา | 7 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดของโครงสร้างองค์การ | 8 |
| 2.1.1 ความหมายขององค์การ | 8 |
| 2.1.2 ความหมายของโครงสร้างองค์การ | 9 |
| 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ | 10 |
| 2.1.4 หลักการออกแบบโครงสร้างองค์การ | 12 |
| 2.1.5 รูปแบบโครงสร้างองค์การ | 17 |

| | |
|---|----|
| 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน | 21 |
| 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน | 21 |
| 2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน | 22 |
| 2.2.3 พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน | 24 |
| 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสุข | 27 |
| 2.3.1 ความหมายของความสุข | 27 |
| 2.3.2 ความหมายของความสุขในการทำงาน | 28 |
| 2.3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุข | 29 |
| 2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 34 |
| 2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์การ | 34 |
| 2.4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและมีความสุข | 36 |
| 2.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา | 42 |
| | |
| บทที่ 3 วิธีการวิจัย | 43 |
| | |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา | 43 |
| 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา | 44 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 46 |
| 3.4 แนวทางในการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม | 49 |
| 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 51 |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 51 |
| 3.7 การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน | 54 |
| 3.7.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) | 54 |
| 3.7.2 การกำหนดกลุ่มองค์ประกอบ | 55 |
| 3.8 กรอบแนวคิดใหม่ของการศึกษา | 57 |
| | |
| บทที่ 4 ผลการวิจัยและการอภิปรายผล | 58 |
| | |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ทั่วไปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง | 58 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา | 65 |
| 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน | 68 |

| | |
|---|-----|
| | (8) |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ | 81 |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา | 82 |
| 5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล | 82 |
| 5.1.2 ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา | 82 |
| 5.1.3 การทดสอบสมมติฐาน | 83 |
| 5.2 อภิปรายผลการศึกษา | 86 |
| 5.2.1 ความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจ ในการทำงาน | 86 |
| 5.2.2 ความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับระดับความสุขของพนักงาน | 88 |
| 5.2.3 การทำนายความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึง ความพึงพอใจในการทำงาน | 89 |
| 5.2.4 การทำนายความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับระดับความสุข ของพนักงาน | 90 |
| 5.2.5 สมการทำนายความสุขในการทำงาน | 91 |
| 5.3 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงวิชาการ | 92 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะในเชิงบริหาร | 93 |
| 5.5 ข้อจำกัดในการศึกษา | 94 |
| 5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต | 94 |
| รายการอ้างอิง | 96 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก การทดสอบเครื่องมือ | 104 |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถาม | 112 |
| ภาคผนวก ค ตารางการจัดกลุ่มองค์ประกอบ | 123 |
| ประวัติผู้เขียน | 124 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|------|
| 2.1 | 38 |
| 3.1 | 46 |
| 3.2 | 52 |
| 3.3 | 55 |
| 3.4 | 56 |
| 4.1 | 58 |
| 4.2 | 59 |
| 4.3 | 59 |
| 4.4 | 60 |
| 4.5 | 60 |
| 4.6 | 61 |
| 4.7 | 61 |
| 4.8 | 62 |
| 4.9 | 62 |
| 4.10 | 63 |
| 4.11 | 63 |
| 4.12 | 64 |
| 4.13 | 64 |
| 4.14 | 65 |
| 4.15 | 66 |
| 4.16 | 67 |
| 4.17 | 68 |
| 4.18 | 69 |
| 4.19 | 70 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.20 | แสดงความสัมพันธ์ของการแบ่งงานกันทำกับระดับความสุขของพนักงาน | 71 |
| 4.21 | แสดงความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีมกับระดับความสุขของพนักงาน | 72 |
| 4.22 | แสดงความสัมพันธ์ของการกระจายอำนาจกับระดับความสุขของพนักงาน | 73 |
| 4.23 | Model ทำนายความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน | 73 |
| 4.24 | ผลการทดสอบสมมติฐานในสมการถดถอยของโครงสร้างองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | 74 |
| 4.25 | Model ทำนายความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับระดับความสุขของพนักงาน | 77 |
| 4.26 | ผลการทดสอบสมมติฐานในสมการถดถอยของโครงสร้างองค์การระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | 78 |
| 5.1 | สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 84 |



สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า | |
|--------|---|----|
| 2.1 | กรอบการศึกษาแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา | 42 |
| 3.1 | กรอบการศึกษาใหม่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา | 57 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

องค์การเกิดขึ้นในสังคมของมนุษย์นานมาแล้วเนื่องจากคนเห็นความสำคัญของการทำงานร่วมกัน และการร่วมมือร่วมแรงกันในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยองค์การนั้นจะต้องมีการบริหารจัดการโครงสร้างภายในองค์การเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงาน ผลกระทบขององค์การ สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ระดับใหญ่ๆ คือ ผลกระทบระดับมหภาคที่เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับความร่วมมือภายในและภายนอกประเทศ ผลกระทบอีกด้านหนึ่งขององค์การคือ ผลกระทบแบบจุลภาค นั่นคือ องค์การมีผลกระทบต่อบุคลากร หรือพนักงานที่อยู่ในองค์การในด้านของการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ตั้งแต่รูปแบบการทำงาน วัฒนธรรมในองค์การ การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ที่อยู่ในองค์การนั้นด้วย ในทางทฤษฎีแม้ว่าจะมีการแบ่งแยกทฤษฎีขององค์การกับพฤติกรรมองค์การอย่างชัดเจนแล้วนั้น แต่ในทางปฏิบัติไม่สามารถที่จะทำได้ โดยเฉพาะในยุคที่ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญมากขึ้น และเป็นส่วนสำคัญของความสำเร็จต่อธุรกิจ เพราะมนุษย์เป็นทั้งผู้ที่คิดริเริ่ม สร้างสรรค์ เป็นทรัพยากรอย่างเดียวในองค์การที่สามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะได้อย่างต่อเนื่อง (ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงษ์, 2548) องค์การหลายองค์การจึงเน้นให้ความสำคัญในการการสนับสนุน ส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่บุคลากร เพื่อสร้างให้บุคลากรมีความตั้งใจและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นที่มาของการศึกษาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Science) ที่มีมานานกว่าร้อยปีเพื่อให้ผู้บริหารมีความเข้าใจและรู้ถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสลับซับซ้อน ที่มีผลกระทบต่อทัศนคติ ความสัมพันธ์ของบุคคลและผลลัพธ์ของการทำงานเพื่อให้สามารถเข้าใจความต้องการและสามารถพัฒนาศักยภาพของบุคคลในการทำงานอย่างเต็มที่

จากสภาพเศรษฐกิจ สังคมและสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกของมนุษย์ที่มีแต่ความเครียดและความกดดันอย่างที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นทุกคนจึงพยายามที่จะแสวงหาสิ่งที่สามารถทำให้เกิดความผ่อนคลาย หรือการจัดการความทุกข์ความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในคือความสุขไม่ว่าจะเป็นความสุขที่เกิดจากการทำงาน ความสุขในชีวิตส่วนตัว ความสุขเมื่ออยู่สังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและความสุขในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ องค์การอนามัยโลกได้ให้เหตุผลที่ต้องมีการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในการทำงานหรือองค์การนั้น เพื่อให้เป็นการสร้างจริยธรรมในการบริหารงานและส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์การเพราะการเน้นงานอย่างเดียวนั้นจะส่งผลให้เกิดความเครียดต่อตัวบุคลากร เพื่อให้องค์การ

ประสบความสำเร็จและยังเป็นการส่งเสริมเงื่อนไขในการทำงานที่ดีตามกรอบการบริหารทรัพยากรบุคคลระดับโลก (WHO) และองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ที่เน้นเรื่องความเป็นอยู่ที่ดีของคนทำงาน เมื่อมีการศึกษาและทบทวนเกี่ยวกับความสุขพบว่าการวัดความสุขมาอย่างยาวนานตั้งแต่คริสต์ศักราช 1946 โดยมักจะเป็นการศึกษาในประเทศที่มีการพัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา เป็นต้น แต่สำหรับประเทศไทย เริ่มให้ความสนใจในเรื่องความสุขช้ากว่าประเทศที่พัฒนาแล้วมาก เพราะตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 1 พ.ศ. 2506 ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการเร่งพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา จนก้าวเข้าสู่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ซึ่งเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับแรกที่กล่าวถึง “ความสุข” โดยมุ่งหมายให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและใช้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาให้คนมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (รศรินทร์ เกรย์, วรชัย ทองไทย, และ เรวดีสุวรรณ สุวรรณนพเกล้า, 2553) จนกระทั่งประเทศไทยก้าวเข้าสู่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่เน้นการพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทย และเสริมสร้างให้คนไทยสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข มีความมั่นคงในชีวิต ครอบครัว และชุมชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550) จากการศึกษาเรื่องของคุณภาพชีวิตพบว่าการเกิดได้จากสองปัจจัยคือปัจจัยทางด้านพันธุกรรมร้อยละ 50 และปัจจัยภายนอกหรือสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิตร้อยละ 10-15 เช่น การงาน การเงิน สุขภาพ นอกจากนี้วิถีชีวิตและกิจกรรมของบุคคลที่กระทำในแต่ละวันก็ส่งผลต่อระดับความสุขด้วยเช่นกัน (ประเวช ดันดีพิวัฒนสกุล, เอกอนงค์ สิตลาภินันท์, 2554) ด้วยเหตุนี้นักจิตวิทยาจึงได้กล่าวถึงความสุขว่าความสุขเป็นเรื่องของอารมณ์และความรู้สึกซึ่งสามารถนำมาวัดความอยู่ดีของอารมณ์ เช่นเดียวกับนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสุขที่คล้ายคลึงกันว่าความสุขสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ คือมิติที่ 1 เป็นความรู้สึกทางบวก กล่าวคือ คนเรามีอารมณ์ความรู้สึกทางบวกบ่อยครั้งแค่ไหน มิติที่ 2 เป็นความรู้สึกทางลบ กล่าวคือ คนเรามีอารมณ์ความรู้สึกทางลบบ่อยครั้งแค่ไหน และมิติที่ 3 ความพึงพอใจในชีวิต (Diener, 1985, อ้างถึงใน รศรินทร์ เกรย์, วรชัย ทองไทย และ เรวดีสุวรรณ สุวรรณนพเกล้า, 2553) ซึ่งบุคคลสามารถนำองค์ประกอบทั้งสามมิติมาวิเคราะห์เพื่อทำการประเมินความสุขในภาพรวมของตนเองได้ จากการให้ความสนใจในเรื่องของความสุขมากขึ้นแล้วนั้นประเทศไทยได้จัดทำรายงานสถานการณ์ความสุขของคนทำงานในประเทศไทย ในช่วง เดือนมกราคม-มิถุนายน 2555 ที่ผ่านมาพบว่าระดับความสุขของคนทำงานในระดับประเทศไทยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 61.1 ซึ่งอยู่ในระดับ “HAPPY” หรือระดับความสุขตามเป้าหมาย (เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, จรัมพร ไหล่ลอยง และ ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, 2555)

จากที่กล่าวมาแล้วว่าความสุขของบุคคลเกิดจากหลายเหตุปัจจัยทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงานที่เข้ามากระทบกับชีวิตและจิตใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่าง

รวดเร็ว ลักษณะการทำงานจึงเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกันหรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า สังคมการทำภาคเกษตรกรรมลดลง ภาคอุตสาหกรรมเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการแข่งขันทางธุรกิจ ส่งผลให้บุคคลที่ต้องประกอบสัมมาอาชีพเพื่อเลี้ยงตัวเองเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต่างๆ อย่างปฏิเสธไม่ได้ ด้วยการเข้าทำงานนี้เองทำให้บุคคลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและกลายเป็นบุคคลที่มีส่วนที่จะสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง ทั้งทางด้านเทคโนโลยี การแข่งขันด้านของคุณภาพของสินค้าและบริการที่ดีเยี่ยม และจากความต้องการของผู้บริโภคที่มากขึ้น หลายองค์การจึงเน้นเรื่องประสิทธิภาพของการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุดโดยมีเป้าหมายสำคัญคือต้องการให้ธุรกิจเติบโตและประสบความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้องค์การจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นตัวผลักดันองค์การให้ประสบความสำเร็จ สิ่งที่ผู้บริหารองค์การต้องให้ความสำคัญอย่างมากคือความพึงพอใจและความสุขของพนักงานที่อยู่ในองค์การเพราะความพึงพอใจและความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการและเสาะแสวงหาอยู่เสมอ (อาภรณ์ ภูวียนานท์, 2553) ทั้งในด้านความสุขในชีวิตส่วนตัว ความสุขในชีวิตครอบครัว (นฤมล แสงผล, 2554) ความสุขจะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการและเกิดเป็นความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการปกครองของผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้พนักงานแสดงศักยภาพของตนเองและส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ

ผู้บริหารองค์การจะต้องทำการศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของพนักงานเพื่อตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจ หรืออาจเรียกว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพราะการจูงใจบุคลากรให้อยู่ในความพร้อมจึงเสมือนกับนักฟุตบอลที่มีการเล่นเป็นทีมได้ หากทีมมีความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลก็มีโอกาสชนะมาก เช่นเดียวกับองค์การหากว่าผู้บริหาร พนักงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและมีการร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน องค์กรก็มีแนวโน้มที่จะสามารถเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพของการทำงานได้มากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาพบว่าหากภาคธุรกิจหรือองค์การพยายามเพิ่มผลผลิตทั้งหมดของบุคลากรเพียงแค่ 5 เปอร์เซ็นต์ ก็จะสามารถเพิ่มผลิตภัณฑ์รวมของชาติ (GNP) ได้ถึง 15 เปอร์เซ็นต์หรือมากกว่า ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารทุกระดับในองค์การจะต้องมีการบริหารจัดการโครงสร้างองค์การอย่างเหมาะสม การสร้างวัฒนธรรมในองค์การที่ส่งเสริมให้เกิดความรักและความสุขในการทำงานและการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอในการทำงานเพื่อให้บุคลากรจะสามารถสร้างสมดุลในชีวิตและเกิดความพึงพอใจ (ดวงเนตร ธรรมกุล, 2555) ซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นความสุขได้ในเวลาต่อมา (วิริยญา ชูราสี และ สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2553) และนอกจากการบริหารองค์การโครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การแล้วนั้น องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยในการกำหนดความพึงพอใจและความสุขในการทำงานยังเกี่ยวเนื่องกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การที่บุคลากรที่ได้ทำงานที่ตนเองรัก ความมีอิสระและคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับการ

ยอมรับนับถือในความเป็นบุคคล รวมถึงค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอกับการดำเนินชีวิต (สิรินทร แซ่ฉั่ว, 2553) มีความสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ และคณะ, 2548 ที่กล่าวว่าบุคคลเป็นระบบหนึ่งที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก มีการทำงาน มีการประกอบสัมมาอาชีพและมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์การและไดเนอร์ (Diener, 2003, อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์ มงคล, 2546) กล่าวว่าบุคคลจะเกิดความสุขได้จะต้องประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ การมีอารมณ์ทางบวก (Positive Effect) มีความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) มีความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) และความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ทางลบ (Negative Effect) ได้อย่างดี แนวคิดของความสุขในการทำงานของ เมเนียน (Manian, 2003, อ้างถึงใน นฤมล แสงวงผล, 2554) ยังได้กล่าวไว้ว่าบุคคลจะเกิดความสุขในการทำงานได้ก็ต่อเมื่อเขาได้รับการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) มีความรักในงานที่ตนเองทำอยู่ (Love of the work) ประสบความสำเร็จในงาน (Work achievement) และมีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง (Connection) ในการทำงาน ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเกิดความสุขของบุคคล การทำงานเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญของชีวิตมนุษย์อย่างมาก หลายองค์การจึงมีการปรับตัวเพื่อให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด ผู้บริหารหันมาให้ความสำคัญกับการจัดโครงสร้างองค์การ และวัฒนธรรมองค์การ การแบ่งงาน สายการบังคับบัญชาต่างๆ ในองค์การ การกระจายอำนาจในการทำงานลงสู่พนักงาน โดยมีเป้าหมายให้มีลักษณะของโครงสร้างองค์การที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและต้องการให้พนักงานร่วมแรงร่วมใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบของโครงสร้างที่เกิดขึ้นนั้นจะเน้นให้ มีความรู้สึกพึงพอใจ ความสุขและมีพฤติกรรมแสดงออกในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของการทำงานองค์การประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้ (ภาวิณี เพชรสว่าง, 2552) จึงกล่าวได้ว่าโครงสร้างองค์การมีผลต่อพฤติกรรมองค์การนั่นเอง (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546) ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นถึงการเปลี่ยนแปลงของภาคธุรกิจจากภาคเกษตรกรรมสู่ภาคอุตสาหกรรม ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์แสดงข้อมูลจดทะเบียนการคงอยู่เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2558 และพบว่าพื้นที่แขวงสีลมนั้นมีการจดทะเบียนการคงอยู่ของบริษัท ในรูปแบบของบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด และกระทรวงพาณิชย์กว่า 4,508 บริษัท โดยมีมูลค่าของการจดทะเบียนกว่า 596,421.75 ล้านบาท ด้วยเหตุนี้เองแสดงให้เห็นว่าพื้นที่แขวงสีลมเป็นศูนย์กลางธุรกิจพาณิชย์กรรมอันดับต้นๆ ของประเทศไทยและจากการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า กลุ่มธุรกิจที่อยู่ในพื้นที่แขวงสีลมนั้นมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและได้รับการจัดอันดับให้เป็นศูนย์กลางธุรกิจพาณิชย์กรรมสมัยใหม่ทั้งทางด้านการเงินและการค้าระดับประเทศตั้งแต่ พ.ศ. 2525 จนถึงปัจจุบัน (พรรณฉวีภา สายวัฒน์และ กฤตพร หัวใจเจริญ, 2009) แขวงสีลมจึงเป็นเสมือนแหล่งรวมของทรัพยากรที่มีคุณค่าและพัฒนาได้ คือกลุ่มพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญใน

หลากหลายสาขาอาชีพ ที่ทำหน้าที่เป็นฟันเฟืองในการขับเคลื่อนธุรกิจให้สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

จากการศึกษาทั้งสารนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจ และระดับความสุขของการทำงานที่เกิดจากปัจจัยต่างๆ ข้างต้นไว้อย่างมากมายแต่กลับไม่พบว่ามี การศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและ ระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเห็นว่าจะ เป็นประโยชน์อย่างมากที่จะทำการศึกษาในพื้นที่ศูนย์กลางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่มีพนักงานและ บุคลากรที่มีความชำนาญหลากหลายสาขาอาชีพ ด้วยหวังว่าผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการ บริหารทรัพยากรมนุษย์จะสามารถเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การ พฤติกรรมที่ แสดงออกของพนักงานเมื่อเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน รวมถึงระดับความสุขของ พนักงานมากขึ้นเพื่อให้องค์การและพนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานไปพร้อมกัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาโครงสร้างองค์การของบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทใน พื้นที่แขวงสีลม
3. เพื่อศึกษาระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับระดับความสุขของพนักงานใน บริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

สมมติฐานที่ 2 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของพนักงานใน บริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

สมมติฐานที่ 3 โครงสร้างองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

สมมติฐานที่ 4 โครงสร้างองค์การส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่
แขวงสีลม

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรในการศึกษา ทำการศึกษาในพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม โดย
กลุ่มตัวอย่างนั้นเป็นพนักงานประจำ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์การอย่างน้อย 1 ปี
ระยะเวลาของการทำการศึกษาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2558 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บ
ข้อมูลเพื่อทำการศึกษาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ศึกษาโครงสร้างองค์การ พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน และ
ระดับความสุขของพนักงาน
- ศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจใน
การทำงานของพนักงานและระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้วิจัยหวังว่าผลของการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ และสามารถนำมาเป็นส่วน
หนึ่งที่ผู้บริหารจะนำมาเป็นข้อมูลของการตัดสินใจปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ เพื่อสามารถสร้าง
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การ เนื่องจากยังไม่มีผู้ที่ทำการศึกษาในประเทศไทย
ในพื้นที่ดังกล่าวมาก่อน ซึ่งแขวงสีลมเป็นศูนย์กลางธุรกิจพาณิชย์กรรมระดับประเทศ (พ.ศ. 2525 -
ปัจจุบัน) มีพัฒนาการที่ยาวนานจนกลายเป็นศูนย์กลางธุรกิจพาณิชย์กรรมสมัยใหม่ทั้งทางด้านการเงิน
และการค้าระหว่างประเทศ (พรณทิภา สายวัฒน์ และ กฤตพร หัวใจเจริญ, 2009) โดยหากว่า ผู้บริหาร
มีการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและ
การดำเนินงานธุรกิจได้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจ และความสุขให้กับพนักงาน ซึ่งจะเกิดเป็น
พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมจะส่งผลดีต่อองค์การหรือภาคธุรกิจนั้นๆ โดย
และยังส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยด้วย

2. ผู้วิจัยหวังว่าผู้บริหารจะนำผลการศึกษาที่ได้ประยุกต์ใช้ และเป็นแนวทางของ
การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถสนับสนุน และสร้างนโยบายของการดำเนินงานใน
การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในด้านต่างๆ
ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม ทำงานได้อย่างมีความสุข และสามารถสร้าง

ผลงาน สินค้า และบริการต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นประโยชน์โดยตรงต่อองค์การในการเพิ่มผลกำไร และความก้าวหน้าตามกลยุทธ์และเป้าหมายที่วางไว้

3. ผู้วิจัยหวังว่าผู้บริหารหรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะสามารถใช้ผลการศึกษานี้ให้เกิดประโยชน์ ในการทำความเข้าใจปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในหลายๆ มิติและให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ที่เป็นส่วนของความสำเร็จขององค์การ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

โครงสร้างองค์การ หมายถึง สิ่งที่สะท้อนออกมาทางแผนภูมิโครงสร้างองค์การ โดยเป็นการแสดงถึงการจัดการความสัมพันธ์ของบุคคลและทรัพยากรภายในอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีความครอบคลุมในด้าน รูปแบบของการแบ่งงานกันทำ (Division of labor) การแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายใน (Departmentalization) ช่วงการควบคุม (Span of Control) การมอบหมายอำนาจและหน้าที่ (Delegated of Authority) การสื่อสาร (Communication) และการทำงานเป็นทีม (team) การกระจายอำนาจ (Decentralization) ของบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง พนักงานที่อยู่ในองค์การมีความรู้สึกถึงความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา มีความทุ่มเท แรงกาย แรงใจเพื่อเป้าหมายขององค์การและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

ระดับความสุขของพนักงาน หมายถึง พนักงานมีความภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการเรียนรู้จากการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือจากคนในองค์การ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความรักในงานที่ตนเองทำและมอบความช่วยเหลือกันในการทำงานในองค์การอย่างสม่ำเสมอ

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดของโครงสร้างองค์การ

2.1.1 ความหมายขององค์การ

คำว่า “องค์การ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายและเป็นที่เข้าใจโดยทั่วกัน คือการรวมกลุ่มกันของกลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ จึงได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “องค์การ” ไว้อย่างมากมายดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายขององค์การว่า องค์การเป็นศูนย์กลางของการจัดกิจกรรม ที่ประกอบขึ้นมาเป็นหน่วยงาน ถ้าเป็นองค์การสาธารณะ เรียกว่า องค์การบริหารราชการ ถ้าเป็นหน่วยงานเอกชน เรียกว่า องค์การบริหารธุรกิจ

ภาพร ชันธุ์หัตถ์ (2549) ให้ความหมายขององค์การว่า องค์การหมายถึงบุคคลที่มีการรวมกันจัดกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ให้บรรลุ

สมคิด บางโม (2551) นักวิชาการด้านการจัดการและด้านองค์การได้ให้ความหมายขององค์การไว้อย่างหลากหลาย และมีความคล้ายคลึงกันว่า องค์การคือกลุ่มคนที่มีการรวมกันเพื่อทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายโดยการรวมกันนั้นต้องบรรลุเป้าหมาย มีการจัดระเบียบ การแบ่งหน้าที่ และมีการกำหนด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ให้ถือปฏิบัติเหมือนกัน

อุทัย หิรัญโต (2526) ให้ความหมายขององค์การว่ากลุ่มคนที่มีการรวมตัวกันเพื่อประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีการจัดระเบียบงานไว้

ชาร์เตอร์และพลาโน (Chandler & Plano, 1982) ให้ความหมายขององค์การว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มคนซึ่งใช้โครงสร้างซึ่งออกแบบมาเพื่อช่วยบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

เบอร์นาร์ด (Bernard, 1966, อ้างถึงใน สมคิด บางโม, 2551) ให้ความหมายขององค์การว่า องค์การที่เป็นแบบแผนหมายถึงความร่วมมือของคนหลายคนที่มีความตั้งใจจริงที่จะทำกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จ

รีอบบินส์ (Robbins, 1983) ให้ความหมายขององค์การว่า องค์การ หมายถึง การทำงานร่วมกันตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อวัตถุประสงค์ร่วมกันบางประการที่ได้มีการวางแผน และการประสานงานไว้ล่วงหน้าแล้ว การทำงานของกลุ่มคนมีอย่างสม่ำเสมอติดต่อกัน โดยอาศัยหลักการ แบ่งแยกงานและการแบ่งลำดับชั้นของอำนาจ

เอทซีโอนิ (Etzioni, 1962) ให้ความหมายขององค์การว่า องค์การคือหน่วยสังคม ที่ดำเนินการร่วมกันตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งขึ้น

เออวิก (Urwick, อ้างถึงใน ติน และคณะ, 2514) ให้ความหมายขององค์การว่า การกำหนดกิจกรรมที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อบริหารหมายให้ ผู้ที่รับผิดชอบนำไปดำเนินการ

ฮอลล์ (Hall, 1996) ให้ความหมายขององค์การว่า องค์การเป็นความสัมพันธ์ และการประสานงานของสมาชิก มีอาณาเขตของตนเอง มีกฎ ระเบียบ มีการกำหนดโครงสร้าง มีระบบ การติดต่อสื่อสาร และมีการดำเนินงานที่ต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยกิจกรรมต่างๆ นั้น จะส่งผลถึง องค์การ สมาชิกในองค์การ องค์การ และสังคมด้วย

โดยสรุป ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายขององค์การไปในทิศทางเดียวกันว่า องค์การคือการรวมกลุ่มกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปและมีการจัดระบบความสัมพันธ์ การแบ่ง งาน ความรับผิดชอบหน้าที่ของบุคคลในองค์การอย่างชัดเจน โดยมีการวางแผนล่วงหน้า มีการ ประสานงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงาน เพื่อกำหนดสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้ง ไว้อย่างสม่ำเสมอ

2.1.2 ความหมายของโครงสร้างองค์การ

พงค์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ และ ชลิตา ศรีมณี (2526) ได้ให้ความหมายของ โครงสร้างองค์การไว้ว่า หมายถึงแผนภูมิขององค์การซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆ ในองค์การ ซึ่งมีการ แสดงรายละเอียดของการทำงานในตำแหน่งต่างๆ ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน และ โครงสร้างองค์การยังมีความเกี่ยวข้องกับรูปแบบของอำนาจ หน้าที่ การติดต่อสื่อสาร ที่ช่วยให้การ ทำงานสามารถดำเนินไปได้

ภาพร ชันท์หัตถ์ (2549) ได้เปรียบเทียบโครงสร้างองค์การไว้ว่า องค์การมีลักษณะ คล้ายมนุษย์คือมีกระดูกเป็นโครงสร้าง เช่นเดียวกับองค์การที่จะต้องมีการสร้างเป็นสายโยงใยให้ องค์การสามารถดำรงอยู่ได้

สมคิด บางโม (2551) ได้ให้ความหมายของโครงสร้างองค์การว่า การจัดแบ่ง องค์การออกเป็นหน่วยย่อยๆ ให้ความครอบคลุมภารกิจ และหน้าที่ขององค์การ พร้อมกับกำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ระหว่างองค์การย่อยไว้ด้วยเพื่อให้เกิดความสะดวก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้ให้ความหมายของโครงสร้างองค์การว่า เป็นกระบวนการของการกำหนดความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการระหว่างบุคคลและทรัพยากรเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงลักษณะการแบ่งงานอย่างเป็นทางการ โดยอาศัยความร่วมมือ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการคือ ความเชี่ยวชาญในงาน การจัดแผนงาน สายการบังคับบัญชา ขนาดของการควบคุม การรวม และการกระจายอำนาจ การจัดรูปแบบอย่างเป็นทางการ

ดราฟ (Daft, 1986) ได้ให้ความหมายของโครงสร้างองค์การว่า โครงสร้างเป็นสิ่งทีสะท้อนอยู่ในแผนภูมิโครงสร้างองค์การ (Organization chart) เป็นสิ่งที่แสดงถึงกิจกรรมและกระบวนการทั้งหมดขององค์การ โดยหมายรวมถึงการจัดสรรงานและความรับผิดชอบต่างๆ การกำหนดความสัมพันธ์ การทำงานที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ลำดับชั้นของการบังคับบัญชา การควบคุมของผู้บริหารแต่ละคน การจัดกลุ่มหน่วยงานภายในองค์การและรวมถึงการออกแบบระบบในการสื่อสารในองค์การทั้งแนวดิ่ง และแนวนอนด้วย

เลอรี (Laurie, 1985, อ้างถึงใน วรพจน์ รัฐสีมา, 2540) ให้ความหมายเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การไว้ว่า โครงสร้างที่เป็นทางการเป็นรูปแบบของความสัมพันธ์ต่างๆ ระหว่างสมาชิกในองค์การ โดยโครงสร้างองค์การนี้จะกำหนดงาน ความรับผิดชอบ บทบาท ความสัมพันธ์ของงานและช่วงการติดต่อสื่อสารในองค์การ

สติเฟิน (Stephen, 1983, อ้างถึงใน วรพจน์ รัฐสีมา, 2540) ให้ความหมายของโครงสร้างองค์การไว้ว่า โครงสร้างองค์การเป็นตัวกำหนดการจัดกำลังคน เพื่อให้สามารถทำงานได้ วัตถุประสงค์ขององค์การ

โดยสรุป ความหมายของโครงสร้างองค์การ คือ สิ่งทีสะท้อนออกมาทางแผนภูมิโครงสร้างองค์การ (Organization chart) โดยเป็นการแสดงถึงการจัดการความสัมพันธ์ของบุคคลและทรัพยากรภายในอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีความครอบคลุมในด้าน รูปแบบของการแบ่งงานกันทำ (Division of labor) การแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายใน (Departmentalization) ช่วงการควบคุม (Span of Control) การมอบหมายอำนาจและหน้าที่ (Delegated of Authority) การสื่อสาร (Communication) และการทำงานเป็นทีม (team) ของบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์การเริ่มต้นได้รับความสำคัญมาตั้งแต่ปลาย คริสตศักราช 1900 (วันชัย มีชาติ, 2550) โดยมีผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริการองค์การ และให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์การไว้อย่างมากมายดังนี้

แนวความคิดวิทยาศาสตร์การจัดการของเฟรดเดอริก วินสโลว์ เทเลอร์ (Taylor, 1956, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2550) ได้มีการนำเสนอประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ อาศัยการดูแลและควบคุมติดตามการทำงานของลูกน้องอย่างใกล้ชิด โดยหลักการ

บริหารที่เทเลอร์นำเสนอประกอบด้วย การใช้หลักการของวิทยาศาสตร์ ในการหาวิธีการทำงานโดยการเลือกวิธีที่ดีที่สุด (One best way) สำหรับแต่ละงานเพราะมีความเชื่อว่าการนำหลักการดังกล่าวมาใช้แล้วนั้นจะสามารถทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์การ

แนวความคิดหลักการบริหารของเฮนรี ฟาโยล (วันชัย มีชาติ, 2550) เน้นให้ความสำคัญกับการจัดองค์การที่มีขั้นตอน โดยเสนอให้มีความสำคัญกับองค์ประกอบของการบริหาร (Element of Management) 5 ประการ คือ กระบวนการคือการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชา (Communicating) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling)

แนวความคิดหลักการบริหารของเออร์วิคและกรูลิค (Lyndall Urwick และ Luther Gulick, 1987, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2550) ได้เสนอแนวคิดของการบริหารไว้ว่า การบริหารนั้นเป็นเรื่องของการประสานงานภายในองค์การ และเสนอหลักการของการบริหารองค์การไว้ดังนี้ ไว้ว่าเมื่อองค์การเกิดขึ้นนั้นจะต้องมีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด ความชำนาญของแต่ละคน โดยมีการติดต่อประสานงานภายในตามโครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน

แนวความคิดระบบราชการของ แมกซ์ เวบเบอร์ (Max Webber, 1920, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2550) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน มีความเชื่อว่าโครงสร้างองค์การแบบราชการนี้จะ เป็นรูปแบบที่ดีและมีประสิทธิภาพมาก โดยมีลักษณะที่สำคัญคือ ระบบนี้จะเน้นการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ โดยใช้หลักการแบ่งงานกันทำ (Division of labor) โดยให้มีการแบ่งอำนาจและหน้าที่ (Authority) ในการทำงาน และมีการกำหนดวิธีการทำงานอย่างชัดเจน โดยมีสายการบังคับบัญชา (Principle of hierarchical office authority) ตามลำดับ (Position arranged in a hierarchy) มีการรายงานการตามสายงานอย่างเป็นระบบ เป็นทางการ (Written Document) และเป็นลายลักษณ์อักษร (the management base upon written document) ขั้นตอนโดยไม่ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว (Impersonal relationship) ในการทำงาน

แนวคิดที่เกิดจากการทดลองของ Elton Mayo (วันชัย มีชาติ, 2550) มีจุดเริ่มมาจากโจทย์ทางการบริหารที่ว่า “ทำอย่างไรคนจึงอยากทำงาน หรือจะทำให้บุคคลในองค์การอยากทำงานได้อย่างไร” เอลตัน เมโยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยการทำงานในโรงไฟฟ้า Western Electric และเรียกการศึกษานี้ว่าทฤษฎีสโธร์ธอร์น (Hawthorne Studies) โดยทำการทดลองเป็นระยะเวลา 5 ปีและได้ข้อสรุปจากการศึกษาที่สำคัญคือ สภาพเงื่อนไขในการทำงานไม่มีผลต่อผลผลิตในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นอุณหภูมิในห้องทำงาน เวลาพัก หรือแม้กระทั่งความเหนื่อยล้าจากการทำงาน แต่พบว่าปัจจัยทางสังคมวิทยา คือ ความรู้สึก ความเป็นเจ้าของและความยึดเหนี่ยวระหว่างกลุ่มเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลผลิตขององค์การ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยจูงใจในการทำงานของมนุษย์

แนวคิด Theory Z ของวิลเลียม โอยูชิได้เสนอความคิด Theory Z (William Ouchi, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2550) โดยพิจารณาจากลักษณะการบริหารองค์การแบบอเมริกัน Type A และการบริหารองค์การแบบญี่ปุ่น Type J และนำมาปรับปรุงเสนอแนวคิดใหม่เป็น Theory Z ซึ่งมีลักษณะสำคัญ คือ เน้นการจ้างงานระยะยาว การจัดโครงสร้างองค์การแบบผสมเพื่อให้พนักงานการผสมผสานความชำนาญและความสามารถทั่วไปของพนักงาน โดยการควบคุมการทำงานทั้งจากภายในและภายนอก รวมถึงให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานแบบองค์รวม

แนวความคิดของทฤษฎีระบบ (System Theory) ให้แนวคิดว่า องค์การประกอบด้วยระบบย่อยที่ทำงานร่วมกัน มีลักษณะคือ มีความอิสระสามารถสร้างระบบการทำงานที่เหมาะสมเองได้ (Independent Unit) และสามารถทำงานร่วมกับระบบอื่นได้ในลักษณะที่เป็นหนึ่งเดียวกับองค์การได้ (A part of the whole) โดยมีการทำงานที่สอดคล้องและประสานงานกันเป็นอย่างดี ระหว่าง การรับปัจจัยนำเข้า (Input) การแปรสภาพ (Conversion Process) และสร้างผลผลิต (Output) และส่งออกสู่ภายนอก

แนวความคิดหลักการบริหารของ Lyndall Urwick และ Luther Gulick (Luther Gulick, 1987, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2550) ได้เสนอแนวคิดของการบริหารไว้ว่า การบริหารนั้นเป็นเรื่องของการประสานงานภายในขององค์การ และเสนอหลักการของการบริหารองค์การไว้ดังนี้ เมื่อเกิดองค์การขึ้นจะต้องมีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน มีการแบ่งงานกันทำ การติดต่อประสานงานเพื่อให้้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

โดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์การนั้นได้รับการเสนอความคิดจากหลากหลายผู้เชี่ยวชาญและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แนวคิดของโครงสร้างองค์การจะ เน้นการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ การแบ่งงานและการวางโครงสร้างของสายการบังคับบัญชาที่จะเป็นเครื่องมือที่ทำให้้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.1.4 หลักการออกแบบโครงสร้างองค์การ

จากความหมายขององค์การที่เป็นการรวมกลุ่มกันเพื่อดำเนินงาน แบ่งงานประสานงานเพื่อให้องค์การวัตถุประสงค์แล้วนั้น โครงสร้างองค์การที่อยู่ภายใต้้องค์การนั้นก็มีความสำคัญเช่นกัน โดยอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นระบบย่อยภายในที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน ทั้งในด้านประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน จากการค้นคว้าจากหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้หลักการของการออกแบบโครงสร้างองค์การไว้ ดังนี้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2546) ได้อธิบายรายละเอียดของหลักการออกแบบโครงสร้างองค์การออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of labor) เป็นหลักการที่ใช้ประโยชน์จากความรู้ความสามารถที่ชำนาญของพนักงานที่อยู่ในองค์การ โดยผู้บริหารจะแบ่งงานออกเป็นด้านตามความรู้ความสามารถของพนักงาน (Gibson, et al., 2000) แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ การแบ่งตามความชำนาญของแต่ละคน (Personal Specialization) การแบ่งตามวิชาชีพ การแบ่งงานตามกิจกรรม การแบ่งงานตามโครงสร้างการบังคับบัญชา

2. การแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายใน (Departmentalization) สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ คือ 1. การจัดแผนงานตามหน้าที่ (Function) การจัดแผนงานเช่นนี้นิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง โดยการแบ่งงานออกเป็นหน่วยงานหลักและหน่วยงานย่อย เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ 2. การจัดแผนงานตามผลผลิต (Product) ทำให้ทำให้พนักงานเกิดความเชี่ยวชาญ และสามารถควบคุมการทำงานได้ง่าย 3. การจัดแผนงานตามพื้นที่ (Territory) การแบ่งตามพื้นที่สามารถช่วยให้แผนงานสามารถเข้ากับสิ่งแวดล้อมรอบข้างได้ง่ายมากขึ้น 4. การจัดแผนงานตามลูกค้า (Customer) การแบ่งเช่นนี้จะเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้โดยตรง (Gulick & Urwick, 1973, อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546)

3. ช่วงการควบคุม (Span of Control) คือจำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือผู้บริหารแต่ละคนสามารถดูแลผู้บังคับบัญชาได้มากเท่าไรจึงจะเหมาะสม ช่วงการควบคุมแคบ (Narrow Control) ผู้บังคับบัญชาจะดูแลลูกน้องเพียงไม่กี่คน แต่จะมีการควบคุมอย่างเข้มงวด ซึ่งพบว่าโครงสร้างองค์การแบบเครื่องจักรนั้นมักมีรูปแบบโครงสร้างองค์การแบบสูง (Tall structure) ในขณะที่ช่วงการควบคุมกว้าง (Wide Control) หรือสายของการบังคับบัญชามากกว่าองค์การแบบสูง (Tall structure) จะมีความสัมพันธ์กับโครงสร้างแบบแบนราบ (Flat Structure)

4. การมอบหมายอำนาจและหน้าที่ (Delegated of Authority) คือกระบวนการกระจายอำนาจหน้าที่ลงไปยังส่วนล่างขององค์การ คือลำดับชั้นของการบังคับบัญชา (Hierarchy) ที่เป็นไปตามขั้นตอน ผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าจะเป็นผู้ทำการควบคุมและการตัดสินใจในการทำงาน การบังคับบัญชาจะลดหลั่นไปตามสายงานตามลำดับชั้นของอำนาจที่เป็นรูปพีระมิด ขึ้นกับการกระจายอำนาจ (Decentralization) และการรวมอำนาจ (Centralization) ขององค์การนั้นๆ ด้วย ซึ่งหากการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารผู้เดียวแสดงถึงว่า องค์การนั้นมีการรวมอำนาจสูง (Centralization) ตรงกันข้ามหากองค์การมีการกระจายอำนาจลงสู่ระดับล่างมาก แสดงถึงองค์การมีการกระจายอำนาจมาก การรวมอำนาจ (Decentralization) เป็นต้น

5. ความแตกต่างในการออกแบบโครงสร้าง (Differentiation) สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 แบบ ดังนี้ความแตกต่างในแนวตั้ง (Vertical differentiation) เป็นวิธีการออกแบบโครงสร้างของสายการบังคับบัญชาขององค์การและสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงานแบบแนวตั้ง คือ จากบนลงล่าง เป็นลำดับชั้น ความแตกต่างในแนวตั้งนี้จะจัดสรรอำนาจในการบริหารและสามารถคุม

การทำงานได้ง่ายมากขึ้น ความแตกต่างในแนวนอน (Horizontal differentiation) คือวิธีการของการจัดกลุ่มงานออกเป็นกลุ่มงานย่อย โดยเน้นหลักของการแบ่งงานกันทำ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการทำงานมากขึ้น มีผลผลิตมากขึ้นและนำไปสู่ความสามารถของการขององค์กรในการสร้างคุณค่ามากขึ้น

6. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Chain of Command) คือเส้นที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกองค์กร โดยทั่วไปการสื่อสาร การรายงาน การมอบหมายงานและหน้าที่ จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชานี้ เพื่อให้การสื่อสารในองค์กรสามารถทำได้อย่างแน่ชัดและระเบียบแบบแผนมากขึ้น

7. การรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integration) คือ คุณภาพของการประสานงานความร่วมมือ ต่างๆ ในการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ การรวมอำนาจหมายถึง ระดับของอำนาจของการตัดสินใจในองค์กรว่าอยู่ที่ใคร

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550) ได้อธิบายรายละเอียดของหลักการออกแบบโครงสร้างองค์กรออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ลำดับชั้นของการบังคับบัญชา (Hierarchy) คือการบังคับบัญชาที่เป็นไปตามขั้นตอน คือผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าจะเป็นผู้ทำการควบคุม และการตัดสินใจในการทำงาน การบังคับบัญชาจะลดหลั่นไปตามสายงานตามลำดับชั้นของอำนาจที่เป็นรูปพีระมิด บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่แบบเป็นทางการ (Formal Authority) สูงสุด ก็จะอยู่ที่ตำแหน่งที่สูงสุดของพีระมิด

2. การแบ่งแรงงาน (Division of labor) สามารถทำโดยการแบ่งงานที่มีความคล้ายคลึงกัน และต้องการความเชี่ยวชาญหรือทักษะที่เหมือนกันเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้เกิดความชำนาญในการทำงานมากขึ้น (Specialist)

3. การจัดแผนกงาน (Departmentalization) การจัดแผนกงานนั้นสามารถภายในองค์กรโดยสามารถแบ่งตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการได้ เช่น การแบ่งแบบหน่วยงานหลัก การแบ่งแบบหน่วยงานย่อย

4. ช่วงการบังคับบัญชา (Span of Control) คือการกำหนดขอบเขตการควบคุมบังคับบัญชาซึ่งเป็นหลักพื้นฐานของโครงสร้างองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะสามารถดูแลผู้ใต้บังคับบัญชามากน้อยเพียงไรจะขึ้นกับปัจจัยหลายประการ เช่น ประเภทของงาน หรือความยากของงาน ระยะทางด้านศักยภาพระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง โดยช่วงการบังคับบัญชาถูกกำหนดโดยเจ้าของกิจการหรือนักวิเคราะห์ระบบงาน

5. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Chain of Command) คือเส้นที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกองค์กรโดยทั่วไป ในด้านการสื่อสาร การรายงานผลงาน การมอบหมาย

งานและหน้าที่ ตามสายการบังคับบัญชา เพื่อให้การสื่อสารในองค์การสามารถทำได้อย่างแน่ชัดและระเบียบแบบแผนมากขึ้น

6. การมอบอำนาจหน้าที่ (Authority) มาควบคู่กับความรับผิดชอบ (Responsibility) โดยเป็นการมอบอำนาจจากบุคคลที่อยู่ระดับสูงกว่า ผู้คนที่มีระดับต่ำกว่าเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจจากการทำงานได้เอง โดยอาศัยหลักของการกระจายอำนาจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้อธิบายรายละเอียดของหลักการออกแบบโครงสร้างองค์การออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความเชี่ยวชาญในงาน (Work Specialist) เป็นการจัดการโดยอาศัยหลักการในการแบ่งงานออกเป็นส่วนย่อยๆ และกำหนดมาตรฐานของการทำงานในแต่ละอย่าง หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นวิธีการใช้หลักเหตุผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการจัดการรูปแบบนี้แม้ว่าจะส่งผลให้พนักงานเกิดความชำนาญ แต่ก็ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้เช่นกัน

2. การจัดแผนกงาน (Departmentalization) เป็นกระบวนการของการจัดกลุ่มงาน โดยถือเกณฑ์ ตามลักษณะต่างๆ ดังนี้ เช่น หน้าที่ ลูกค้า กระบวนการ ภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. สายการบังคับบัญชา (Chain of command) เป็นทิศทางของการกำหนดอำนาจหน้าที่ (Authority) ในการควบคุมจากระดับบนมายังระดับล่างขององค์การ หรืออาจจะกล่าวได้ว่าสายการบังคับบัญชา (Chain of command) คือการแบ่งอำนาจตามสายการบังคับบัญชาจากระดับบนลงสู่พนักงานระดับปฏิบัติการและสามารถให้เห็นว่าพนักงานต้องรายงานขึ้นตรงกับใคร

4. ขนาดของการควบคุม (Span of management) เป็นจำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชา ขนาดของการควบคุมจะสะท้อนถึงความสูงของโครงสร้างองค์การสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 แบบคือ ขนาดการควบคุมแบบแคบ (Narrow Span of management) และขนาดการควบคุมแบบกว้าง (Wide Span of management) โดยมักพบว่า การควบคุมแบบกว้างนั้นจะมีข้อได้เปรียบในการทำงานคือ การทำงานเป็นมา

ดราฟ (Daft, 2004) ได้อธิบายรายละเอียดของหลักการออกแบบโครงสร้างองค์การออกเป็นองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

มิติโครงสร้างองค์การแบบแนวตั้ง (Vertical structure) หรือองค์การแบบดั้งเดิม (Traditional structure)

1. เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเฉพาะเจาะจง (Specialization Task)
2. มีสายการบังคับบัญชา (Chain of command) และกฎระเบียบในองค์การมาก (Strict Hierarchy, Authority by expertise, Many Role)

3. มีการสื่อสาร และการรายงานที่เป็นระบบตามสายการทำงาน (Vertical communication and reporting system)

4. การทำงานเป็นทีมน้อยและการช่วยเหลือกันในองค์กรมีน้อย (Few teams, Task force or Integrators)

5. มีความเป็นทางการสูงและอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารระดับสูง (Centralization decision making)

มิติโครงสร้างองค์การตามแนวนอน (Horizontal Structure) หรือแบบร่วมสมัย (Contemporary structure) จะเน้นการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โครงสร้างองค์การแบบแนวนอนจะพบว่า ในองค์การจะมี

1. การแบ่งงานกันทำ มีการกระจายงาน (Division of Work)
2. สายการบังคับบัญชา (Chain of Command) ภูธรเบียบในองค์การน้อย และยืดหยุ่นมากกว่า (Relaxed Hierarchy, Authority by expertise, Few Role)
3. การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การจะเน้นแบบตรงไปตรงมาและสามารถข้ามสายงานการสื่อสารได้ (Horizontal communication, Face to face)
4. เน้นการทำงานเป็นทีมและการบูรณาการ การทำงาน (Many team, Task force and Integrators)

5. ความไม่เป็นทางการและมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงานระดับล่างสู่ผู้บริหารระดับบน (Informal, Decentralization) ซึ่งส่งผลให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่

โดยสรุป หลักการของการออกแบบโครงสร้างองค์การได้รับความสำคัญขึ้นมานานตั้งแต่ยุค 1990 โดย ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2546) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) และดราฟ (Daft, 2004) ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการของโครงสร้างองค์การ มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันในเรื่องของการการมอบอำนาจ การกระจายงาน เอกภาพของการบังคับบัญชา การสื่อสารภายในองค์การ เป็นต้น นอกจากหลักการของการจัดโครงสร้างองค์การแล้วยังพบว่ามีมิติของโครงสร้างองค์การที่สามารถแบ่งออกเป็นโครงสร้างตามแนวนอน (Horizontal Structure is dominant) หรืออาจเรียกได้ว่าโครงสร้างแบบการกระจายอำนาจ (Decentralization Structure) และโครงสร้างแบบแนวตั้ง (Vertical structure dominant) หรืออาจเรียกได้ว่าโครงสร้างแบบการยึดอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง (Centralization Structure) ยังมีความสัมพันธ์โครงสร้างและการทำงานของพนักงานในองค์การด้วย

จากการศึกษาและทบทวนแนวคิดหลักการเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การผู้วิจัยพบว่าแนวคิดของดราฟ (Daft, 2004) ที่สรุปเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การได้เป็น 5 ด้านหลักๆ คือ การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) สายการบังคับบัญชา (Chain of Command) การสื่อสารในองค์การ (Communication) การทำงานเป็นทีม (Team) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Decentralization

decision) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความชัดเจนและได้รับการอ้างอิงอย่างกว้างขวางทางศึกษาโครงสร้างองค์การและมีความครอบคลุมบริบทที่ผู้วิจัยทำการศึกษาคือผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดโครงสร้างองค์การ ของ ดราฟ (Daft, 2004) เพื่อเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาในครั้งนี้

2.1.5 รูปแบบโครงสร้างองค์การ

จากหลักการของการออกแบบโครงสร้างองค์การที่กล่าวถึงการแบ่งงาน สายการบังคับบัญชา การมอบอำนาจ การแบ่งแผนงานและการสื่อสารในองค์การ รูปแบบของ โครงสร้างองค์การเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานในองค์การ โดยมีผู้ที่ ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบโครงสร้างองค์การไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้กล่าวถึงรูปแบบโครงสร้างองค์การซึ่งจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม รูปแบบองค์การแบบมาตรฐานและรูปแบบองค์การแนวใหม่

รูปแบบองค์การแบบมาตรฐานสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การอย่างง่าย (The simple Structure) เป็นโครงสร้างที่มีการจัดโครงสร้างแบบไม่ซับซ้อน มีขนาดของการควบคุมกว้าง มีการรวมอำนาจผ่านบุคคลเพียงคนเดียวและมีความเป็นแบบแผนน้อยมาก รูปแบบโครงสร้างองค์การจะเป็นแบบแบน (Flat Organization) มีสายการบังคับบัญชา 2-3 ชั้นเท่านั้นและจะเป็นลักษณะการบังคับบัญชาที่รวมอำนาจในการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหาร โดยพบว่าจุดแข็งของโครงสร้างองค์การอย่างง่ายนี้ จะอยู่บนหลักของความเรียบง่าย รวดเร็ว ยืดหยุ่น ไม่สิ้นเปลือง และมีขอบเขตของความรับผิดชอบที่ชัดเจน แต่องค์การแบบง่ายนี้ยังมีจุดอ่อนที่สำคัญคือ เมื่อองค์การมีขนาดเล็กเกินไปจะเกิดความยุ่งยากในการ ารงรักษา เพราะเนื่องจากองค์การมีความเป็นทางการน้อยมาก และเมื่อวันที้องค์การมีการเติบโตก็ จะสามารถเติบโตได้ช้า เนื่องจากการตัดสินใจรวมอยู่ที่ผู้บริหารเพียงคนเดียว

2. โครงสร้างระบบราชการ (Bureaucracy) หมายถึงระบบการบริหารแบบคลาสสิกซึ่งมีรูปแบบองค์การที่ใช้หลักเหตุผล และหลักประสิทธิภาพ มีเครือข่ายโครงสร้าง ความสัมพันธ์ของแผนกต่างๆ การติดต่อสื่อสารและการทำงานแบบเป็นทางการ ยึดตามคำสั่งอำนาจ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ กฎหมายที่ระบุไว้ รวมถึงสายการบังคับบัญชาแบบที่ไม่เป็นส่วนตัวระหว่างสมาชิกในองค์การ (Impersonal) เครื่องมือที่มีรูปแบบที่เป็นทางการจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน และวิธีการทำงาน องค์การเช่นนี้จึงมีลักษณะของการจัดโครงสร้างองค์การไปในแนวตั้ง มีลำดับชั้นของการบังคับบัญชาค่อนข้างสูง (Tall Hierarchical structure) พนักงานมีส่วนร่วมน้อย การควบคุมจะเป็นจากบนลงล่าง (Top-Down Controls) โดยลักษณะของการใช้กฎเกณฑ์บังคับเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีการยอมรับ และทำตามมาตรฐานของหน่วยงานหรือองค์การ จากที่กล่าวข้างต้นนั้นแสดงให้เห็นว่าองค์การที่เป็นระบบราชการนั้นจะมีจุดแข็งที่สำคัญคือ กิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ เกิดผู้เชี่ยวชาญในแต่ละแผนกชัดเจน และยังทำให้พนักงานสามารถแสดงออก

ความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียม มีความเป็นทางการและการตัดสินใจต่างๆ นั้นจะอยู่ที่ส่วนกลาง อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรแบบเป็นทางการนี้มีจุดแข็งหลายประการ แต่ก็ยังพบว่ามีจุดอ่อนคือการเป็นระบบราชการนั้นจะส่งผลให้มีการใช้กฎระเบียบมากจนอาจทำให้ไม่เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

3. โครงสร้างองค์กรแบบแมทริกซ์หรือองค์กรแบบแมทริกซ์ (The matrix Structure or Matrix Organization) หมายถึงโครงสร้างองค์กรแบบดั้งเดิมที่มีการพัฒนาไปตามความเหมาะสมของโครงการต่างๆ ในการทำงาน จึงถูกออกแบบโครงสร้าง โดยการมอบหมายผู้ชำนาญการจากแผนกต่างๆ มีการกำหนดการทำงานเป็นทีม และมีผู้บริหารมากกว่า 1 คน ซึ่งจะมีความขัดแย้งกับเอกภาพของการบังคับบัญชา (Unity of Command) มีการกำหนดการทำงานเป็นทีม โดยข้อได้เปรียบของการจัดโครงสร้างองค์กรแบบแมทริกซ์นี้ คือ โครงสร้างองค์กรจะมีความยืดหยุ่น สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานสามารถเก็บเกี่ยวประสบการณ์ของการทำงาน และมีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเมื่อโครงสร้างองค์กรไม่เป็นไปตามเอกภาพของการบังคับบัญชา ก็ยังผลให้เกิดความสับสนในการทำงาน และเกิดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการทำงานด้วย

รูปแบบองค์กรแนวใหม่ สามารถจำแนกออกเป็น 3 รูปแบบดังนี้

1. โครงสร้างการทำงานเป็นทีม (The team Structure) เป็นการรวมกลุ่มเพื่อการทำงานหรือกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยการเชื่อมโยงการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ การจัดโครงสร้างองค์กรเช่นนี้ได้รับความนิยมอย่างมากในการจัดกิจกรรมงาน เป็นโครงสร้างองค์กรแบบแนวนอน (Horizontal organization) ลักษณะพื้นฐานของการทำงานเป็นทีมคือ จะมีการแยกอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละแผนกและจะมีการตัดสินใจแบบการกระจายอำนาจขึ้นกับระดับของทีม โครงสร้างองค์กรแบบทีมต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ โดยเน้นเรื่องของการจัดระบบราชการที่ผสมผสานกับความยืดหยุ่นด้วยจึงสามารถทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

2. โครงสร้างองค์กรเสมือน (virtual Organization) เป็นเครือข่ายองค์กรอิสระชั่วคราว โดยหลายบริษัทร่วมกันทำงานเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจโดยเฉพาะ บางครั้งจะมีการเรียกว่าองค์กรแบบเครือข่าย หรือองค์กรที่สามารถทำงานได้เอง (Network or Modular organization) ลักษณะของโครงสร้างองค์กรเสมือน จะเป็นแบบรวมอำนาจและอาจมีการจัดแผนกงานหรือไม่ก็ได้ ซึ่งองค์กรเสมือนจะมีความยืดหยุ่นมาก จึงทำให้องค์กรสามารถสร้างเครือข่ายของความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นได้ องค์กรเสมือนจะมีความขัดแย้งกับองค์กรแบบระบบราชการอย่างมากเนื่องจากระบบราชการจะมีระดับของการบริหารแนวตั้งที่หลากหลาย ในขณะที่องค์กรแบบเสมือนจะมีความยืดหยุ่นมากกว่า

3. โครงสร้างองค์การแบบไร้ขอบเขต (The boundaryless organization) เป็นลักษณะของการออกแบบองค์การให้มีความยืดหยุ่นในการทำงานโดยการกำจัดสายของการบังคับบัญชา ไม่ให้มีขอบเขตของการควบคุมการทำงาน โครงสร้างองค์การเช่นนี้จะมีการสนับสนุนให้พนักงานทำงานในแนวราบ มีการข้ามสายของการบังคับบัญชา แต่หน่วยงานจะมีการทำหน้าที่ร่วมกัน ประสานงาน และโดยการแบ่งงานออกเป็นแผนกและการจัดโครงสร้างองค์การเช่นนี้ จะส่งเสริมให้พนักงานสามารถสร้างความชำนาญในสายงานของตนเองได้ด้วย

นอกจากการแบ่งโครงสร้างองค์การออกเป็น 2 แนวคิดหลักๆ คือ โครงสร้างองค์การแนวคิดแบบดั้งเดิมและโครงสร้างองค์การแนวใหม่ ก็ยังมีผู้เชี่ยวชาญที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดรูปแบบโครงสร้างองค์การไว้อีกมากมาย ดังนี้

ชาวนัน ไพร์พริณโรจน์ (2523) ศึกษาและจำแนกรูปแบบโครงสร้างองค์การไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การตามหน้าที่งาน (Functional Organization) หมายถึง โครงสร้างที่มีการแบ่งงานตามหน้าที่การงาน เพื่อแสดงให้เห็นความชัดเจนของหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งก่อให้เกิดคนที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการทำหน้าที่อย่างลึกซึ้ง ผู้บริหารเพียงแต่ทำการกำหนดกรอบการทำงานกว้างๆ เท่านั้นทำให้ง่ายต่อการประสานงาน เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานและประหยัดทรัพยากรในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมีข้อเสียคือ การแบ่งงานออกเป็นหลายแผนกทำให้เกิดความยุ่งยากในการวางแผนงาน และอาจเกิดการปิดความรับผิดชอบในการทำงาน

2. โครงสร้างองค์การตามสายงานหลัก (Line Organization Structure) หมายถึง การจัดรูปโครงสร้างให้มีสายงานหลักและมีการบังคับบัญชาจากบนลงล่างลดหลั่นเป็นขั้น เหมาะกับองค์การที่ต้องการขยายตัวในอนาคต การจัดโครงสร้างองค์การเช่นนี้จะทำให้เกิดความง่ายของการแก้ไขปัญหา สามารถตรวจสอบการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอนการติดต่อ การสื่อสาร การประสานงาน การตัดสินใจสามารถทำได้โดยง่าย ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างองค์การได้ทันที ทั้งนี้ข้อเสียของการจัดโครงสร้างองค์การเช่นนี้คือ ไม่สนับสนุนให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้าน ไม่มีเวลาในการศึกษาระบบการทำงานที่ดีกว่า ไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานได้ทั้งหมด และที่สำคัญผู้บริหารระดับสูงจะไม่ยอมมอบหมายงานลงสู่พนักงานระดับอื่น ขาดการกระจายอำนาจ ส่งผลให้ขวัญและกำลังใจ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานลดลง หรือหมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. โครงสร้างแบบสายงานที่ปรึกษา (Staff Organization Structure) หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์การในลักษณะหน่วยงานหลักเฉพาะ ให้เป็นสายงานสนับสนุนในการศึกษาค้นคว้าวิจัย ให้กับผู้บริหารในสายงานหลัก แต่ไม่มีอำนาจในการสั่งการแต่อย่างใดซึ่งส่งผลดีในด้าน

การดำเนินงานต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพแต่อาจจะพบผลเสียคือ ความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน เนื่องจากความเห็นไม่ลงรอยกันในองค์การ

4. โครงสร้างองค์การแบบเมทริกซ์ (Matrix Organization) หมายถึง การจัดโครงสร้างแบบงานหรือโครงการ โดยการผสมผสานโครงสร้างแบบต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อทำงานหนึ่งๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยการจัดเป็นทีมงานเฉพาะ

5. โครงสร้างองค์การตามแบบคณะกรรมการบริหาร (Committees Organization) หมายถึง การจัดสร้างองค์การโดยมีการบริหารงานโดยลักษณะของคณะกรรมการของการบริหาร การบริหารแบบนี้จะสามารถลดการผูกขาดอำนาจของบุคคล มีการประสานที่ง่ายขึ้น และทุกคนมีความเข้าใจปัญหาที่ฝ่ายอื่นเผชิญได้อย่างดี แต่ยังมีข้อเสียคือ การบริหารแบบคณะกรรมการจะทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรโดยใช่เหตุเนื่องจากเวลาส่วนใหญ่แล้วนั้นจะเสียไปกับการประชุม กว่าจะได้ข้อยุติก็อาจไม่ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

สมคิด บางโม (2551) ศึกษาและจำแนกรูปแบบโครงสร้างองค์การไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. โครงสร้างแบบงานหลัก (Line Organization) จะมีการจัดแบ่งงานตามภารกิจหลักขององค์การ การควบคุมบังคับบัญชาจะมีการแยกออกไปตามสายงานโดยตรง ไม่ซับซ้อน ไม่มีหน่วยงานปรึกษาสนับสนุน โดยมากมักเป็นการจัดแบ่งโครงสร้างองค์การในหน่วยงานขนาดเล็ก การจัดโครงสร้างองค์การแบบงานหลักนี้มีข้อดีลักษณะโครงสร้างเข้าใจง่าย สายการบังคับบัญชาชัดเจน สะดวกต่อการควบคุมดูแล แต่การประสานงานมีจำกัดและผู้บริหารต้องรับผิดชอบดูแลพนักงานมาก

2. โครงสร้างแบบงานหลักและที่ปรึกษา (Line And Staff) เป็นการผสมผสานรูปแบบโครงสร้างองค์การทั้งแบบงานหลักและมีหน่วยงานสนับสนุน ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ และสามารถแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร แต่อย่างไรแล้วก็ยังพบว่าการจัดรูปแบบโครงสร้างองค์การแบบนี้มักทำให้เกิดความขัดแย้งกันเองในองค์การด้วย

3. โครงสร้างแบบหน้าที่การงานเฉพาะ (Functionalized Organization) เป็นการจัดแบ่งแยกงานไปตามความเฉพาะเจาะจงของงาน แต่ละหน่วยงานมีหน้าที่เด็ดขาด และมีหน่วยงานสนับสนุนของตนเอง มีผู้เชี่ยวชาญ และมีผู้ที่สามารถออกคำสั่งโดยเฉพาะ ทำให้งานสามารถดำเนินไปได้เรื่อยๆ ซึ่งการจัดรูปแบบโครงสร้างองค์การเช่นนี้แล้ว จะเหมาะกับองค์การขนาดกลางที่มีการทำงานแยกจากกันชัดเจน การดำเนินงานการประสานงานทำได้รวดเร็ว สม่่าเสมอ แต่ก็อาจทำให้เอกภาพขององค์การเสียไป

4. โครงสร้างแบบเมทริกซ์ (Matrix Organization) เป็นการผสมผสานการจัดรูปแบบโครงสร้างองค์การแบบต่างๆ เข้าด้วยกันในองค์การเดียวกัน โดยจัดตั้งเป็นโครงการเฉพาะขึ้น

เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง สมาชิกของแต่ละทีมนี้จะถูกรวมกันจากหลากหลายแผนกในองค์กรและร่วมกันรับผิดชอบความสำเร็จขององค์กร เมื่อโครงการเสร็จสิ้นแล้วนั้นพนักงานก็จะกลับไปทำหน้าที่ตามแผนกของตนเองและมีการรวมตัวกันอีกครั้งเมื่อเกิดโครงการใหม่

โดยสรุป รูปแบบโครงสร้างองค์กรสามารถจำแนกออกได้เป็น 6 รูปแบบใหญ่ๆ คือ โครงสร้างองค์กรตามหน้าที่งาน (Functional Organization) โครงสร้างองค์กรตามสายงานหลัก (Line Organization Structure) โครงสร้างแบบสายงานที่ปรึกษา (Staff Organization Structure) โครงสร้างองค์กรแบบเมทริกซ์ (Matrix Organization) โครงสร้างองค์กรตามแบบคณะกรรมการบริหาร (Committees Organization) โครงสร้างแบบงานหลักและที่ปรึกษา (Line And Staff) ซึ่งองค์กรจะมีการจัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรแบบใดนั้นขึ้นกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้เนื่องจากรูปแบบโครงสร้างองค์กรที่มีความแตกต่างกันจะมีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกันออกไปด้วย ผู้บริหารจึงต้องมีการประยุกต์และออกแบบโครงสร้างองค์กรให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับการดำเนินงานและพนักงานที่อยู่ในองค์กรให้มากที่สุด

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ภาวิณี เพชรสว่าง (2552) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวก โดยเป็นผลมาจากทำงาน เช่น มีความชอบในการทำงาน ทำงานแล้วมีความสุขมากน้อยแค่ไหน และสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อการขาด ลา มาสายของพนักงานด้วย

วงศา เลหาศิริวงศ์ (2548) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า คือทัศนคติที่คนมีต่องาน คนที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็ย่อมจะมีทัศนคติที่ดีในงานที่ทำ ในทางกลับกันหากคนที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ก็ย่อมมีทัศนคติต่องานในทางลบ นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานคือความเพลิดเพลิน หรือการเกิดอารมณ์ในร่างกายที่มีผลเนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือความรู้สึกและทัศนคติของคนทำงานที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ โดยทัศนคติมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ด้านความคิดและความเข้าใจ ด้านอารมณ์หรือความรู้สึกและองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม และสามารถรวมกันออกมาเป็นบุคลิกของคนใดคนหนึ่งได้ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละปัจเจกบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า พนักงานจะมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันในการทำงาน มีมิตรภาพที่ดีในการทำงาน และเมื่อพนักงานได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน

เดวิสและคีท (Davis & Keith, 1981) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงมุมมองของพนักงานต่องาน ความชอบหรือความไม่ชอบในการทำงานหรืองานที่ทำอยู่

ลือค (1976) นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมที่เป็นที่ได้รับความนิยม ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า “เป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลๆ หนึ่ง หรือประสบการณ์ทำงานของบุคคลๆ หนึ่ง”

โดยสรุป ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง พนักงานที่อยู่ในองค์การหรือหน่วยงานนั้น มีความรู้สึกถึงความพึงพอใจในการทำงาน ทำงานแล้วมีความสุข โดยพนักงานมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานเอง มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความทุ่มเท แรงกาย แรงใจ และความสามารถทั้งหมดที่มีเพื่อการทำงานมีการสั่งสมประสบการณ์ของการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และแสดงพฤติกรรมภายนอกได้อย่างเหมาะสม เช่น การมาทำงานตรงเวลา ไม่ ขาดงาน หรือ มาสาย เป็นต้น

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีของความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากบุคคลมีความสัมพันธ์กับการทำงานและความแตกต่างของบุคคลนั้นส่งผลให้ตัวกระตุ้นในสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มีความแตกต่างกันออกไปด้วย (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2550) ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานนี้ทำให้มีผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการได้ศึกษาและให้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Needs Hierarchy Theory) (Robbin, 1996, อ้างถึงใน ภาวิณี เพชรสว่าง, 2552) จะเน้นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพและการทำงานของบุคคลความสำเร็จและสิ่งทีบุคคลคาดหวังในการดำรงชีวิต ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้ ชั้นที่ 1 ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological needs) คือความต้องการพื้นฐานที่ทำให้มนุษย์อยู่รอด ชั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) คือความต้องการความปลอดภัยจากอาชญากรรม และการตอบสนองความมั่นคงของชีวิต ชั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) คือบุคคลต้องการความรัก และการได้รับการยอมรับจากสังคม หรือความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ชั้นที่ 4 ความต้องการในการได้รับการยอมรับ (Esteem needs) ความต้องการได้รับการยอมรับ ได้แก่ ความต้องการความมั่นคง การต้องการได้รับการยอมรับนับถือซึ่งจะนำไปสู่

ความเชื่อมั่นในตนเอง และขั้นสุดท้าย ขั้นที่ 5 ความต้องการในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ (Self - Actualization) ความต้องการข้อนี้คือการได้ตระหนักถึงศักยภาพของตนเองในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หรือบรรลุความต้องการทุกอย่างที่ตัวเองคาดหวัง

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two factors Theory) แสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญสองประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานได้แก่ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) (Herzberg, Mausner, & Syderman, 1959)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยต่างๆ มีความสำคัญเรียงจากมากไปน้อยคือ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยกย่อง (Recognition) ลักษณะของงาน (Work it self) ความรับผิดชอบ (Responsibility) โอกาสก้าวหน้า (Advancement) การได้รับการพัฒนา (Growth in the job)

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่อาจทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความสำคัญโดยเรียงจากมากไปหาน้อยตามลำดับคือ นโยบายและการบริหารงาน (Company Politic and Administration) การนิเทศงาน (Supervision) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation) สภาพการทำงาน (working condition) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and Benefits) สถานภาพในการทำงาน (Status) ความมั่นคง (Security)

กล่าวโดยสรุป คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน คือปัจจัยสุขลักษณะ และปัจจัยจูงใจสำหรับปัจจัยสุขลักษณะหากไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในทางกลับกัน ถ้าได้รับการตอบสนองจะรู้สึกแค่ปราศจากความไม่พึงพอใจ แต่ไม่ถึงกับรู้สึกพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจ ในทางกลับกันหากปัจจัยจูงใจไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความรู้สึกแค่ปราศจากความพึงพอใจแต่ไม่ถึงกับรู้สึกไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีองค์ประกอบความพึงพอใจของกิลเมอร์ (Gillmer, 1967) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้บุคคลมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพและความปลอดภัยในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสมและเท่าเทียม ได้ทำงานที่รักและสนใจ ภายใต้องค์การที่มีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม

ทฤษฎี ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory) ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานโดยได้นำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มาปรับปรุงและเกิดเป็นทฤษฎีขึ้นใหม่เรียกว่า ทฤษฎี ERG ซึ่งย่อมาจาก

E: Existence (ความเป็นอยู่) เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานเพื่อการดำรงอยู่โดยตรงกับความต้องการทางกายภาพ และความปลอดภัยของมาสโลว์ในขั้นที่ 1 และ 2

R: Relatedness (ความสัมพันธ์) เป็นความปรารถนาที่จะดำรงความสัมพันธ์ ต้องการมีความหมายในสังคม เทียบเท่ากับความต้องการขั้นที่ 3 และ 4 (เฉพาะส่วนปัจจัยภายนอกของมาสโลว์)

G: Growth (ความเติบโต) เป็นความปรารถนาภายในที่จะพัฒนาตนเองต้องการสรรค์สร้างสิ่งที่มีประโยชน์ ซึ่งตรงกับความต้องการของมาสโลว์ในขั้นที่ 5

ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (Mc Clelland's Theory of Learned Needs) เน้นความต้องการใน 3 ลักษณะ คือ 1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) คือ ความต้องการที่จะเป็นเลิศได้มาตรฐาน บุคคลที่มีความต้องการประสบความสำเร็จสูงจะเป็นคนที่ชอบงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา มีแนวโน้มชอบงานที่มีความเสี่ยงปานกลาง และต้องการรู้ผลของการทำงาน 2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะทำให้ผู้อื่นทำตามวิธีที่ตนต้องการ ปรารถนาการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และการเอาชนะในการโต้เถียงซึ่งคนที่มีบุคลิกต้องการอำนาจถ้าแสดงออกในทางบวกจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการชักจูง ส่วนทางด้านลบจะเป็นคนที่ข่มผู้อื่น 3. ความต้องการมีความสัมพันธ์ (Need for affiliation) มีมิตรภาพ และเป็นความต้องการมีสัมพันธ์ส่วนตัวอย่างลึกซึ้ง บุคคลที่ลักษณะนี้จะเป็นคนที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ทางสังคม

โดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานบุคคลมีความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังที่มาสโลว์ ได้กล่าวว่าบุคคลจะมีการตอบสนองแบบเป็นขั้นตอน และแนวคิดของเฮอริเบิร์ก ได้กล่าวถึงปัจจัยอนามัย และปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน แนวคิดทฤษฎีข้างต้นนั้นมีความสอดคล้องและเป็นไปในทางเดียวกันจนกระทั่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอก

2.2.3 พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

ในบริบทของการศึกษาในครั้งนี้ มีความครอบคลุมเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีผู้ทำการอธิบายถึงพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) อธิบายถึงพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและผลผลิต (Satisfaction and Productivity) ถ้าพนักงานมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานผลงานที่ออกมาย่อมจะมีแนวโน้มไปในทางที่ดีมากกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย

2. ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและการขาดงาน (Satisfaction and absenteeism) ความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นส่งผลให้พนักงานมีการขาดงาน แสดงถึงความไม่ยอมมาทำงานและอาจเกิดความอึดอัด คับข้องใจเมื่อมาทำงาน

3. ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและการออกจากงาน (Satisfaction and turnover) ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออกจากงานของพนักงาน ปัจจัยที่ทำให้พนักงานลาออกจากงานนั้น คือ สภาพของตลาดแรงงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับงาน และตำแหน่งงาน ระยะเวลาของการดำรงตำแหน่งและการเลื่อนตำแหน่งด้วยความยุติธรรม

4. ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและการเป็นสมาชิกขององค์การ (Job satisfaction and organizational citizenship behaviors) พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานมักจะพูดถึงองค์การในทางบวก พยายามส่งเสริมประสิทธิผลการดำเนินงาน และสามารถทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้มากกว่าซึ่งถ้าพนักงานสามารถรับรู้ในกระบวนการขององค์การและรู้ว่าผลลัพธ์ต่างๆ เป็นไปด้วยความยุติธรรม พนักงานก็จะเกิดความเชื่อใจในองค์การ

5. ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจของลูกค้า (Job satisfaction and customer satisfaction) พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมแสดงออกในพฤติกรรมการทำงานที่ทำให้ลูกค้าได้รับความประทับใจ พึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550) อธิบายถึงพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานที่สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ดังนี้

1. การลาออกจากงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะสามารถอยู่ในองค์การได้นาน แต่ผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีแนวโน้มที่จะขาดงานบ่อย (Absenteeism) และมีโอกาสมากที่จะลาออกจากงาน ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำจะแสวงหางานที่เขาคิดว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจได้มากกว่า ความสัมพันธ์ของการเข้าออกงานจะเห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะช่วงที่มีการจ้างงานเต็มทีในตลาดแรงงาน เพราะฉะนั้นการเข้าออกงานจึงแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจงานด้วย

2. การขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควร มีความสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน โดยจากการศึกษาพบว่าคนที่ไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น มีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน

3. การเป็นขโมย แม้ว่าการขโมยจะมีสาเหตุหลายประการ แต่ผู้ปฏิบัติงานบางคนก็มีพฤติกรรมของการขโมย เมื่อเกิดความคับข้องใจหงุดหงิดใจ ซึ่งถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่ปกติ

โดยจากการศึกษาพบว่า ผู้ที่ขโมยมักให้เหตุผลเพื่ออธิบายแก่ตัวเองว่า การขโมยจะทำได้เป็นการแก้แค้นต่อผู้ควบคุม หรือผู้บังคับบัญชา

4. ผลงานหรือผลผลิต คือสินค้าและบริการซึ่งเป็นที่ทราบดีแล้วว่าผลงานหรือผลผลิตนั้นจะผันแปรกับความพึงพอใจในงาน แต่จากการศึกษาก็พบว่าไม่เสมอไปเพราะผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานกลับทำงานหนักกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงาน ซึ่งเหตุผลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับค่านิยมในการทำงานของพนักงานด้วย

5. สุขภาพทางกายและการมีอายุยืนนาน งานที่สร้างความพึงพอใจได้จะส่งผลต่อภาวะสุขภาพ ส่วนงานที่ไม่สร้างความพึงพอใจจะทำให้พนักงานเกิดความเครียด

6. สุขภาพจิต งานที่สร้างความพึงพอใจและงานที่ไม่สร้างความพึงพอใจล้วนแต่ส่งผลต่อบุคคล โดยงานที่ไม่สร้างความพึงพอใจนั้นจะส่งผลให้เกิดสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม

นอกจากพฤติกรรมที่กล่าวมาแล้วข้างต้นพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน ยังรวมถึงพฤติกรรมในการเข้า - ออกงานการทะเลาะวิวาทในที่ทำงาน การทำงานช้าลง การใช้เวลาในการทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพอีกด้วย

เดวิส และ คีท (Davis & Keith, 1967) อธิบายถึงพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีความสอดคล้องกับ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ไว้ดังนี้

เดวิส และ คีท (Davis & Keith, 1967) กล่าวว่า พฤติกรรมพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานบางอย่างนั้นสามารถทำการวัดได้โดยตรง แต่บางพฤติกรรมต้องทำการวัดโดยอ้อม แต่เมื่อพิจารณาผลจากการวัดทั้งทางตรงและทางอ้อมประกอบกันแล้วนั้นจะสามารถนำพฤติกรรมต่างๆ มาใช้ประเมินความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้ ซึ่งเดวิสและคีทกล่าวว่าสามารถวัดความพึงพอใจของพนักงานได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกดังนี้ การออกจากงานหรือการโยกย้าย (Labor Turnover) ระดับผลผลิต (Performance Record) และรายงานเกี่ยวกับคุณภาพของการผลิต (Quality record) ความเสียหายและความสิ้นเปลือง (Waste and scrap) การขาดงานหรือการทำงานที่เชื่องช้า (Absences and tardiness) รายงานของการให้คำปรึกษา (Report From Counselors) ความคับข้องใจคำร้องทุกข์และบัตรสนเท่ห์ (Grievances) รายงานเกี่ยวกับอุบัติเหตุ (Accident report) รายงานการฝึกอบรมของพนักงาน (Training records) คำแนะนำและการแสดงความคิดเห็นที่ได้รับจากพนักงาน (Suggestion) รายงานทางการแพทย์ (Medical records) และสุดท้ายคือการสัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน (Exit interview)

โดยสรุป พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรนั้นเป็นผลจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในตัวบุคคลเองและภายนอก ทั้งสภาพการทำงาน การนิเทศงาน การติดต่อสื่อสารในองค์กร การจัดการ รวมถึงค่าตอบแทนที่คาดหวังกับค่าตอบแทนที่ได้รับ จึง

เกิดเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างต่อเนื่องซึ่งสะท้อนถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการทำงานในองค์กร ในการศึกษาในบริบทเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานที่สะท้อนออกมาสู่ภายนอกและสามารถทำการวัดได้นั้นผู้วิจัยเห็นว่าพฤติกรรมตามแนวคิดของเดวิสและคีท (Davis & Keith, 1967) มีความครอบคลุมสามารถวัดได้ในระบบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับการประเมินความพึงพอใจของพนักงานในองค์กร รวมถึงมีความชัดเจนสอดคล้องตามบริบทในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดดังกล่าวมาเป็นกรอบของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสุข

2.3.1 ความหมายของความสุข

ความสุขในชีวิตเกิดขึ้นได้ส่วนหนึ่งมาจากความสุขในการทำงานการหาเลี้ยงชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นความสุขในการทำงานจึงมีความสำคัญกับบุคคลเช่นกัน โดยจากการศึกษาได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความสุขไว้มากมายดังนี้

กรมสุขภาพจิต ให้ความหมายของความสุขว่า หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายคำว่า “สุข” ความสบายกายสบายใจคือความรู้สึกหรืออารมณ์ประเภทหนึ่งมีหลายระดับตั้งแต่ความสบายใจเล็กน้อยหรือความพอใจจนถึงความเพลิดเพลินหรือเต็มไปด้วยความสนุกมีการใช้แนวความคิดทางปรัชญาศาสนาจิตวิทยาชีววิทยาอธิบายความหมายของความสุขรวมถึงสิ่งทำให้เกิดความสุข

ฝน แสงสิงแก้ว (2522) ให้ความหมายของความสุขว่า มนุษย์ทุกคนต่างต้องการมีความสุขด้วยกันทั้งสิ้นและเหตุผลที่ทำให้ผู้คนมีความสุขไม่ว่าชาติใดภาษาใดก็เหมือนกันหรือมีความคล้ายคลึงกัน

ประเวช ตันติพิวัฒนสกุล และ เอกอนงค์ สิตลาภินันท์ (2554) ให้ความหมายของความสุขว่า ประสบการณ์โดยรวมของความพึงพอใจการมีเป้าหมายในชีวิตและมีอารมณ์สุขเข้ามาด้วยผู้ที่มีความสุขจะมองชีวิตว่ามีเป้าหมายและสามารถก่อประโยชน์ในอนาคต ความสุขตามหลักพุทธศาสนา แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ 1. กามสุข หรือ ความสุขในรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส 2. ฌานสุข หรือ ความสุขจากความสงบทางใจ 3. นิพพานสุข หรือความสุขในนิพพาน ความหลุดพ้น ซึ่งเป็นความโปร่ง โล่ง อิศระ

อภิชัย มงคล และคณะ 2546 ให้ความหมายของความสุขว่า ความสุขหรือสุขภาพจิตหมายถึง ชีวิตที่เป็นสุขอันเป็นผลที่เกิดจากความสามารถในการจัดการปัญหาต่างๆ ในชีวิต และศักยภาพที่ดีในการที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งความสุขความดีงามที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

รุทท์ (Ruut, 2006) ให้ความหมายของความสุขว่า เมื่อกล่าวถึงความสุขบุคคลแล้วนั้น มักจะเป็นการกล่าวในภาพกว้างๆ คือ คุณภาพของชีวิตที่ดี (Quality of life) รวมถึงการมีสุขภาพที่ดี (well-being)

ลิโวมินสกี และคณะ (Lyubomirsky et al., 2005, อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, 2555) ให้นิยามว่าคนที่มีความสุข (Happy individual) คือบุคคลที่มีประสบการณ์ด้านอารมณ์ทางบวกเช่นความปิติความสนใจและความภาคภูมิใจบ่อยครั้งและมีประสบการณ์กับอารมณ์ทางลบเช่นความเศร้าความวิตกกังวลและความโกรธน้อยหรือไม่บ่อยครั้ง

สแกนรอน (Scanlon, 1993, อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, 2555) ให้ความหมายของความสุขว่า ความสุขขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล “ความสุข” และ “ความพึงพอใจ” จึงมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในระดับบุคคล

โอลิเวอร์ และคณะ (Oliver et al, 1996, อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, 2555) ให้ความหมายของความสุขว่า ความสุขสวัสดิการของมนุษย์และคุณภาพชีวิตมีการกล่าวกันมาตั้งแต่ยุคอริสโตเติลนั้นเป็นความหมายในเชิงจริยธรรมชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่นำไปสู่ความผาสุก (Eudaimonia) ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนให้เป็นคำศัพท์สมัยใหม่คือ “happiness”

รอยอุลล่า และคณะ (Royuela et al., 2007, อ้างถึงใน ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, 2555) นิยาม“คุณภาพชีวิตการทำงาน” หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของบุคคลและเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์รวมทั้งยังครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานและสภาพในการทำงานตลอดจนควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงานได้แก่นายจ้างลูกจ้างและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

โดยสรุป ความสุขของพนักงาน หมายถึงพนักงานมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการความคาดหวังของตนเอง ทั้งความสมบูรณ์ทางร่างกายการไม่มีโรคภัยไข้เจ็บทางด้านจิตใจโดยมีความสบายใจการมีจิตใจที่เบิกบานมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตในแต่ละวัน มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพการงานและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างดี

2.3.2 ความหมายของความสุขในการทำงาน

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต (2555) ให้ความหมายของความสุขในการทำงานไว้ว่า คนทำงานคือบุคคลหนึ่งในสังคมทั่วไปที่มีความปรารถนาให้ตนเองดำเนินชีวิตไปอย่างมีความสุข อย่างไรก็ตามความสุขของคนทำงานอาจมีเงื่อนไขหรือเกณฑ์บางอย่างที่ต้องการมากกว่าบุคคล

โดยทั่วไปอาทิ การมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานในองค์กรที่มั่นคงการได้รับโอกาสในการพัฒนาการได้รับเกียรติและมีคุณค่าในที่ทำงานการได้รับการยอมรับจากบุคคลในที่ทำงานทุกระดับการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมการได้รับสวัสดิการที่พึงพอใจการมีหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ดี

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2548, น. 14) กล่าวถึงความสุขในการทำงานว่า หมายถึงการทำงานอย่างมีเป้าหมาย มีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ตลอดจนสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ

แคนฟิลล์ และ มิลเลอร์ (2541 น. 321) ให้ความหมายของความสุขในการทำงานไว้ว่า การทำงานที่เกิดความสุขได้นั้น บุคคลต้องเคารพและศรัทธาในงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพราะงานที่ทำนั้นล้วนแต่มีความสำคัญในตนเองและมีความสำคัญต่อองค์กรไม่ว่าด้านใดด้านหนึ่งด้วยเช่นกัน

เมเนียน (Manion, 2003) กล่าวถึงความหมายของความสุขในการทำงานว่า หมายถึงผลที่เกิดจากการเรียนรู้การกระทำ การสร้างสรรค์ผลงานที่เกิดประโยชน์และผู้ปฏิบัติงานนั้น มีการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะระหว่างการทำงานนั้นๆ อยู่เสมอ ซึ่งถือว่าเป็นอารมณ์ทางบวกที่จะส่งผลให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพ โดยอารมณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นได้นั้นเกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน การประสบความสำเร็จจากการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันในงานและองค์กร

โดยสรุป ความสุขในการทำงานหมายถึงการที่บุคคลมีความภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายโดยมีการเรียนรู้จากการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือจากคนในองค์กร มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความรักในงานที่ตนเองทำ และมอบความช่วยเหลือกันในการทำงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

2.3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุข

ชุติกัญจน์ เปาหุย (2553) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสุขไว้ว่า ความสุขมีแหล่งที่มาของความสุขจาก 2 ทาง คือ ความสุขจากภายใน เป็นความสุขที่เกิดขึ้นจากภายใน โดยไม่เกี่ยวข้องกับการมีหรือไม่มีปัจจัยภายนอก มักเป็นปัจจัยที่เกิดจากจิตใจ และสติปัญญา และความสุขจากภายนอก มักจะมีความสัมพันธ์กับการมีปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินชีวิต ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เข้ามากระทบบุคคล

สุนนา กมลงาม (2556) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสุขไว้ว่า ความสุขเกิดจากการทำงานที่มีความสุข มีความท้าทาย มีความเป็นอิสระ มีผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน ตลอดจน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และสามารถทำให้บรรยากาศในการทำงานที่ดีสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสุขไว้ว่า ความสุขนั้นจะสามารถครอบคลุมถึงความสุขในชีวิตและมีความสุขในการทำงานและพบว่ามีปัจจัยต่างๆ ที่ครอบคลุมกับชีวิตของบุคคล ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสุขความสุข 9 มิติ ไว้ดังนี้

1. Happy Body (สุขภาพดี) หมายถึงการที่บุคคลมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมส่วนมีพฤติกรรมการบริโภคที่ดี/เหมาะสมมีความพึงพอใจสภาวะสุขภาพกายของตนเองมีดีนี้มี 6 ตัวชี้วัด คือ ค่า BMI ภาวะอ้วนลงพุงออกกำลังกายสูบบุหรี่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และความพึงพอใจต่อสุขภาพกาย

2. Happy Relax (ผ่อนคลายดี) หมายถึงการที่บุคคลสามารถบริหารเวลาในแต่ละวันเพื่อการพักผ่อนได้อย่างมีคุณภาพพอใจกับการบริหารจัดการปัญหาของตนเองและทำชีวิตให้ง่ายสบายๆ มีดีนี้มี 5 ตัวชี้วัด คือ ความพอใจเพียงในการพักผ่อนกิจกรรมหย่อนใจ ความเครียด ชีวิตเป็นไปตามที่คาดหวัง และการจัดการกับปัญหาในชีวิต

3. Happy Heart (น้ำใจดี) หมายถึงการที่บุคคลมีจิตสาธารณะมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับส่วนรวมและมีเมตตากับคนรอบข้างมีดีนี้มี 9 ตัวชี้วัด คือ ความรู้สึกเอื้ออาทร การให้ความช่วยเหลือแก่คนรอบข้าง การทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์เหมือนพี่เหมือนน้อง การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนการทำงาน การทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และการเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

4. Happy Soul (จิตวิญญาณดี) หมายถึงการที่บุคคลมีความตระหนักถึงคุณธรรมและศีลธรรมรู้แพ้รู้ชนะรู้จักให้และมีความกตัญญูรู้คุณ มีดีนี้มี 5 ตัวชี้วัด คือ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมศาสนาการให้ทานและการปฏิบัติกิจตามศาสนาการให้อภัยการยอมรับและการขอโทษ รวมถึงการตอบแทนผู้มีพระคุณ

5. Happy Family (ครอบครัวดี) หมายถึงการที่บุคคลมีความรู้สึกผูกพันเชื่อมั่นใจและอุ่นใจกับบุคคลในครอบครัวของตนเองมีดีนี้มี 3 ตัวชี้วัด คือ เวลาอยู่กับครอบครัว การทำกิจกรรมกับครอบครัวและมีความสุขกับครอบครัว

6. Happy Society (สังคมดี) หมายถึงการที่บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนบ้านไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนไม่เอาเปรียบผู้คนรอบข้างไม่ทำให้สังคมเสื่อมถอยมีดีนี้มี 6 ตัวชี้วัด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การขอความช่วยเหลือจากคนในชุมชนสังคมสงบสุขและการใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข

7. Happy Brain (ใฝ่รู้ดี) หมายถึงการที่บุคคลมีความตื่นตัว กระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อปรับตัวให้เท่าทันและตั้งรับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและพอใจที่จะแสดง

ความทันสมัยอยู่เสมอ มิตินี้มี 3 ตัวชี้วัด คือ การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ การพัฒนาตนเองและโอกาสในการพัฒนาตนเอง

8. Happy Money (สุขภาพเงินดี) หมายถึงการที่บุคคลมีวินัยในการใช้จ่ายเงิน มีความสามารถและพึงพอใจในการบริหารจัดการระบบการรับจ่ายและออมเงินในแต่ละเดือนมิตินี้มี 4 ตัวชี้วัด คือ การผ่อนชำระหนี้สินต่างๆ การชำระหนี้เงินออมและความเพียงพอของค่าตอบแทนที่ได้รับ

9. Happy work-life (การงานดี) หมายถึงการที่บุคคลมีความสบายใจในที่ทำงานมีความรักความผูกพันและความภาคภูมิใจในองค์กรมีความมั่นใจในอาชีพรายได้และมีความพึงพอใจกับความก้าวหน้าของตนเองในองค์กรมิตินี้มี 15 ตัวชี้วัด คือ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในองค์กรการได้รับการดูแลด้านสุขภาพความพึงพอใจต่อสวัสดิการการได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงานความเหมาะสมของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความมั่นคงในอาชีพความเสี่ยงจากการทำงานการลาออกจากงานการเปลี่ยนสถานที่ทำงานการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นความถูกต้องของการจ่ายค่าจ้างความตรงเวลาของการจ่ายค่าจ้างและการทำงานอย่างมีความสุข

อูร์พี กรศรีทิพา (2549) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสุขไว้ว่า ความสุขนั้นไม่ได้อยู่ที่ปัจจัยภายนอก แต่อยู่ที่ความสุขภายในของบุคคล จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเองเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความสุขของตนเองและบุคคลจะรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการยอมรับนับถือและการเห็นคุณค่าในตนเอง

เบนแธม (Bentham, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ กิติประภัสร์, อรณิชา สว่างฟ้า และคณะ, 2553) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสุขไว้ว่าหมายถึงหลักอรรถประโยชน์นิยม (Utility) ได้อธิบายไว้ สองประเด็นคือ ธรรมชาติของมนุษย์และหลักอรรถประโยชน์นิยม คือ มนุษย์ต่างพยายามจะแสวงหาความพึงพอใจและหลีกเลี่ยงการกระทำให้เกิดความเจ็บปวด ในขณะที่หลักอรรถประโยชน์นิยม คือมนุษย์จะเลือกกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสุขมากกว่ากิจกรรมที่ก่อให้เกิดความทุกข์

ไดเนอร์ (Diener, 2003, อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสุขไว้ว่าองค์ประกอบของความสุขคือความพึงพอใจในชีวิต ตลอดจนจนประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต ซึ่งมีความรู้สึกด้านลบต่ำ ความสุขจะเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ รายได้ และสิ่งแวดล้อมต่างๆ จะส่งผลต่อความต้องการของบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งจะเกิดเป็นความสุขในภายหลัง ซึ่งความสุขตามแนวคิดของไดเนอร์อธิบายองค์ประกอบของบุคคล อันจะนำมาซึ่งความสุขในการทำงานมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึงบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ มีความสมหวังกับชีวิตและสามารถเข้าใจสิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระทบโดยที่ไม่ต้องมีการปรับตัวเพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึงบุคคลได้ทำงานที่ตนเองรัก และชอบ มีความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสุขเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จและงานนั้นก่อประโยชน์แก่ส่วนรวม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึงการมีอารมณ์ทางบวก ความรู้สึกดี มีความสุขกับการทำงานและมีความยิ้มแย้มแจ่มใสขณะที่ทำงาน รับรู้ถึงประโยชน์ของงานที่ได้รับ มอบหมายรวมถึงมีความศรัทธากับงานที่ทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึงความรู้สึกทางลบกับสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน เกิดความขัดข้องใจ เบื่อหน่ายงาน เพื่อนร่วมงาน มีความหม่นหมองและ ไม่สดใส มีความรู้สึกต้องการที่จะผ่านพ้นจากอารมณ์หรือความรู้สึกดังกล่าวโดยเร็ว

เมเนียน (Manian, 2003, อ้างถึงใน นฤมล แสงผล, 2554) ให้แนวคิดเกี่ยวกับ ความสุขไว้ว่าความสุขในการทำงานความรู้สึกสนุกสนานและการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการ ทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและเกิดเป็นสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ระหว่างเพื่อน ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในงาน ส่งผลให้บุคคลมีความรักความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ เมเนียน (Manian, 2003) ได้เสนอองค์ประกอบเกี่ยวกับความสุขในการทำงานไว้ 4 องค์ประกอบดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) เป็นพื้นฐานที่ทำให้บุคคลเกิดความสัมพันธ์ ระหว่างกันในการทำงาน ทำให้เกิดความร่วมมือ การประสานงานกันในการทำงาน มีการช่วยเหลือ พุดคุยมีไมตรีต่อกันและการสนทนาที่ดี การสนทนากันภายในหน่วยงานและสามารถทำงานให้เกิดขึ้น ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. ความรักในงาน (Love of the work) เป็นการรับรู้ถึงความรัก และความผูกพัน ที่ดีต่อองค์การอย่างมากที่ตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องทำให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายใน สายงาน และถือว่าตัวเองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้นในองค์การ เป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความปรารถนาที่จะทำงานเสมอ มีความสุขทุกครั้งทำงานและรับรู้ว่างานที่ทำนั้นเป็นที่มีคุณค่าทั้ง ต่อตนเองและองค์การ

3. ความสำเร็จในงาน (Work achievement) เป็นการรับรู้ที่ตนเองได้ทำงาน ที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย มีมาตรฐานที่องค์การกำหนดและรู้สึกมีความสุขที่ สามารถทำงานที่เกิดประโยชน์ต่อองค์การ มีความภูมิใจในการทำงานที่ท้าทายความสามารถให้สำเร็จ ได้ รู้สึกมีคุณค่าที่เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์การ

4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึงการรับรู้ที่ตนเองเป็นที่ ยอมรับ และเป็นที่น่าเชื่อถือในหน่วยงานหรือองค์การของตนเอง ทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้ร่วมงานนั้นสามารถรับรู้ความสามารถ ทักษะ และความทุ่มเท ความพยายาม

ในการทำงาน และเชื่อมั่นว่าสามารถทำงานได้สำเร็จจุล่ง มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่างๆ ในการทำงาน รวมถึงพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

รุทท์ (Ruut, 1991) ได้ให้แนวคิดของความสุข ไว้ว่า “ความสุข Happiness” “ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)” และ “ความอยู่ดีเชิงอัตวิสัย” กล่าวคือปัจเจกบุคคล ตัดสินใจเลือกทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีเหตุผล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแห่งตน ซึ่งความพอใจนี้ เป็นความต้องการที่ไม่มีข้อจำกัด

วีโฮเวน (Veenhoven, 2005) นักวิจัยเรื่องความสุขมวลรวมของชาติได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสุขไว้ว่าความสุขเป็นเรื่องของโอกาสและผลลัพธ์ บางคนเพิกเฉยต่อโอกาสเพราะ ความไม่รู้ ในขณะที่บางคนนั้นแม้มีโอกาสมาก แต่ก็ไม่สามารถสร้างความสุขให้กับชีวิตได้และประการที่สอง คุณภาพภายนอกคือ สิ่งแวดล้อมที่เราอาศัยอยู่คุณภาพภายในคือตัวเราเองในการใช้ชีวิต ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น หรืออาจกล่าวโดยง่ายว่า บุคคลชอบหรือไม่ชอบชีวิตตัวเอง ความสุขจึง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เป็นเรื่องของอารมณ์ และความรู้สึก

โดยสรุป ความสุขของบุคคลนั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างมากมาย ทั้งจากภายใน ความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ และจากภายนอก ครอบครัว สังคม สภาพแวดล้อม รวมถึงการทำงาน โดยแนวคิดเกี่ยวกับความสุขของ คีรินันท์ กิตติสุขสถิต (2555) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสุขว่าประกอบด้วย 9 มิติ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายใน เช่น การดูแลและสุขภาพ การพักผ่อนคลาย การช่วยเหลือคนรอบข้าง รวมถึงความสุขในการทำงานด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ แนวคิดของไดเนอร์ (Diener, 2003) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของความสุขไว้ 4 ด้านคือ ความพึงพอใจ ในชีวิต (Life Satisfaction) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) โดยมีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของความสุขในการ ทำงานของเมเนียน (Manian, 2003) ที่ให้แนวคิดของความสุขไว้ 4 องค์ประกอบ คือ การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) ความรักในงาน (Love of the work) ความสำเร็จในงาน (Work achievement) ด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition)

ซึ่งจากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดของความสุขผู้วิจัยพบว่า แนวคิดความสุขของ เมเนียน (Manian, 2003) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมและแพร่หลายในการนำมาใช้เป็นแนวคิดหลัก ในการวัดระดับความสุขประกอบกับแนวคิดของเมเนียน ยังมีความสอดคล้องกับบริบทของผู้วิจัยที่มี การศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การและพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้ นำแนวคิดของเมเนียน (Manian, 2003) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาถึงระดับความสุขของ พนักงานในครั้งนี

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์การ

คอมเรย์, พิฟฟินเนอร์และบีม (Comrey, Pfiffner & Beem, 1952) ได้ทำการศึกษาในต่างประเทศ พบว่าในการควบคุมบังคับบัญชาที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนในการตัดสินใจ มิใช่ แต่ใช้คำสั่ง จะส่งเสริมให้เกิดแรงแรงจูงใจสู่เป้าหมายขององค์การได้มากกว่าการควบคุมบังคับบัญชาแบบเผด็จการ เพราะบุคคลจะสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานเกิดขึ้นได้โดยตัวเอง ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่ดีกว่า และนอกจากนี้พบว่า การควบคุม หรือบังคับบัญชาแบบเผด็จการนั้นจะเป็นการลดการตอบสนองความพึงพอใจของบุคคล

คาน์และเมอร์ซ่า (Khan & Mirza, 2012) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรับผิดชอบของคณาจารย์ ถึงความพึงพอใจในการทำงานในโรงเรียนแห่งหนึ่งในปากีสถาน เกี่ยวกับเรื่องของการควบคุมการทำงาน การบริหารงานโดยรัฐบาลก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นการควบคุมโดยหน่วยงานองค์การบริหารส่วนราชการตำบล พบว่าความรับผิดชอบของคณาจารย์เพิ่มขึ้นโดยทำการวัดจากดัชนีความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เพิ่มโอกาสของการเลื่อนตำแหน่งงาน ซึ่งเรื่องค่าตอบแทนไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานจนกระทั่งมีการกระจายอำนาจของการบริหารสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

เคทซ์, แมคคอบบี้, และ มอสส์ (Katz, Maccoby, & Morse, 1950) แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกนได้ทำการศึกษาการควบคุมการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานพบว่า การควบคุมบังคับบัญชาแบบทั่วไปนั้นจะสามารถสร้างผลงานได้ดีกว่าและการควบคุมการทำงานแบบเผด็จการนั้นซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานอีกด้วย

โจฮารี และ ยะห์ยา (Johari & Yahya, 2009) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การ ลักษณะงานและประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในประเทศมาเลเซีย พบว่าการการควบคุมการทำงานแบบที่มีการควบคุมอำนาจ (Centralization) จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานและยังกล่าวอีกว่าการทำงานต้องการอำนาจ (Autonomy) ความยืดหยุ่นและอิสระในการทำงาน นอกจากนี้งานที่สร้างความพึงพอใจยังส่งผลให้พนักงานเกิดความยอมรับในองค์การมากขึ้น

ชูเทอร์เรียน (Shooshterian, 2014) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของโครงสร้างองค์การ โดยแบ่งออกเป็น องค์การที่มีการทำงานแบบดั้งเดิม (Traditional hierarchical organization) และองค์การที่มีผลการดำเนินงานสูง (High Performance Organization) โดยได้มีการอธิบายเอาไว้ว่าองค์การที่มีการดำเนินการแบบเดิมนั้นจะมีสายการทำงาน การสื่อสารที่ยาว และมีขั้นตอนมาก มี

การทำงานที่เฉพาะเจาะจง และมีความเป็นทางการในการทำงานสูง แต่องค์กรที่มีผลการดำเนินการสูงนั้น เรียกว่า องค์กรแบบสิ่งมีชีวิต (Organic Organization) โดยเน้นที่การดึงความสามารถในการทำงานของพนักงานมาและสร้างผลงานที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจากผลความสัมพันธ์ของมิติของโครงสร้างองค์กรกับมิติทางด้านความเชื่อมั่น พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่รูปแบบโครงสร้างองค์กรแบบสิ่งมีชีวิต (Organic Structure) จะมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ของรูปแบบโครงสร้างองค์กรแบบเครื่องจักร (Mechanistic Structure) กับความสำเร็จขององค์กร

บูฮันและเมนกรูช (Bhuiyan & Menguc, 2002) ได้ทำการศึกษาคำถามเกี่ยวกับลักษณะงาน การยอมรับในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของคนที่อยู่ต่างประเทศ พบว่ามีความสัมพันธ์กับ โครงสร้างองค์กรการยอมรับในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน โดยพบว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงาน หากพวกเขาได้รับการมอบอำนาจ และการรายงานย้อนกลับของงานที่ดี

เบอร์ดี, เกรท, แพทเทอสัน, โรบินสัน และคณะ (Birdi, Clegg, Patterson, Robinson et al., 2008) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการนำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผสมผสานกับการบริหารการดำเนินงาน พบว่าการสร้างทัศนคติทางจิตใจ สร้างพลังอำนาจ การฝึกอบรมและการทำงานเป็นทีม ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานและการสร้างพลังอำนาจในการทำงานในองค์กรมากขึ้น

พาร์คเกอร์, อีซันน์และเบล (Parker, Eisen & Bell, 2012) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบผลกระทบของความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลกับพยาบาลทั้งสิ้น 40 คน โดยการทำกลุ่มโดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่อยู่ในแผนกที่มีการรวมอำนาจ (Centralization) เปรียบเทียบกับแผนกที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการทำจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group) ผลการศึกษาพบว่า การรวมอำนาจ (Centralization) จะสามารถช่วยให้เกิดการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นวิชาชีพกับผู้ป่วยมากกว่า แต่ไม่ได้มีการเปรียบเทียบถึงผลอย่างชัดเจน

ฟาร์เมอร์ (Farmer, 2011) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของความสัมพันธ์ของการมอบพลังอำนาจ ความไม่มีชีวิตชีวาในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอเมริกันที่ประจำในเรือรบ ทำการศึกษาวิเคราะห์ในพนักงาน จำนวน 149 คน พบว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการบริหารภายใต้การบริหารงานของโครงสร้างองค์กรแบบแนวราบ (Flat Organization) ที่มีการให้อำนาจของพนักงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า และยังกล่าวอีกว่าการบริหารภายใต้โครงการแบบแนวราบมีความสัมพันธ์กับการกระจายอำนาจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รอกโค้และยานูซซาส (Rocco & Yanouzas, 1969) ได้ทำการทดลองเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การแบบแบนราบและโครงสร้างองค์การแบบสูงนั้นกับผลกระทบของการทำงาน โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างสองกลุ่มผลการทดลองแสดงให้เห็นว่าโครงสร้างองค์การสองแบบมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญ โดยองค์การแบบแบนราบนั้นจะส่งผลดีในแง่ของการสื่อสาร ลดปัญหาเรื่องความขัดแย้ง ในขณะที่องค์การแบบสูงนั้นจะมีข้อได้เปรียบมากกว่า 2 ด้านในเรื่องของประสิทธิภาพของการทำงานและผลกำไรที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

อับดุลลาห์, อัสซัน, และ อลัมห์ (Abdullah, Ahsan, & Alam, 2009) ได้ทำการศึกษาผลกระทบการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM practice) ของบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศมาเลเซีย พบว่าการอบรม การทำงานเป็นทีม การวางแผนทรัพยากรบุคคล การประเมินผลงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ

2.4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความสุข

กาญจณี พันธุ์ไพโรจน์ (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์พบว่าระดับความสุขในการทำงาน อาจารย์ และบุคลากรมีความสุขในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน คือปัจจัยด้านการยึดมั่นผูกพันต่อคณะ และลักษณะงานที่ทำอยู่

ชุติมณฑน์ ฟ้าภิญโญ (2552) ได้ทำการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง พบว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานที่สามารถนำมาทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานได้ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ องค์ประกอบด้านลักษณะงาน ค่านิยมร่วมขององค์การ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านผู้นำและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยพบว่ามีความทำนายความสุขที่ .707 (Adjust R Square = .707)

ชุติกัญจน์ เปาหุย (2553) ได้ทำการศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล โรงพยาบาลศิริราชพบว่าความสุขโดยรวมในการทำงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูง ด้านความสุขทางใจ ทางกาย และความสุขทางสังคม ตามลำดับและการรับรู้ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อมองรายด้านพบว่า ความสัมพันธ์ทางสังคมในหน่วยงานและความก้าวหน้าในงานมีผลต่อระดับความสุขตามลำดับ

ชัยวัฒน์ ไพนุพงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม GEN Y พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานในองค์การคือ ค่าตอบแทน การประเมินผลงาน การส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสมดุลของชีวิตส่วนตัว ความท้าทายในงาน ตามลำดับ และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานนั้น ยังรวมปัจจัยด้านองค์การและการบริหารงานนโยบาย หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและความก้าวหน้าในการทำงานด้วย แต่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันนั้นไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่ม Gen Y

ฐิตินันท์ เขียวนิล (2554) ได้ทำระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีความสุขอยู่ในระดับมาก (SD= 0.77) ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบความสุขในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านเพศ ปัญหาสุขภาพและแนวโน้มการเปลี่ยนสถานที่ทำงานเป็นทีอื่นในอีก 5 ปีข้างหน้ามีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในที่ทำงานและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของความสุขในที่ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq 0.001$ ปัจจัยด้านอายุและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันนั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความสุขในการทำงาน ($r = -0.38$) ส่วนระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ($r = 0.53$)

มาลี เกื้อนพคุณ, อรอนงค์ ทวนพรมราชและอภิญญา เพียรพิจารณ์ (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขของในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีความสุขของพยาบาลในการทำงานนั้นมีความสุขอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสุขในการทำงานคือ รายได้ ประสบการทำงาน และครอบครัว สำหรับปัจจัยด้านองค์การนั้นคือ นโยบายของการบริหารงานลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ และการจูงใจในการทำงาน ความก้าวหน้า รวมถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้วยก็มีผลต่อระดับความสุขของพยาบาล

เรณู สุขฤกษ์ฤกษ์ (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ปัจจัยด้านลักษณะงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูงกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า เงินเดือน สวัสดิการ และสถานะทางอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานตามลำดับ

โจนส์, ลาเทอรัรี, โจนส์, และ สโลน (Jones, Latreille, Jones, & Sloane, 2008) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม ความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเครื่องมือใน WERS ในการวิเคราะห์และประเมินผลงานของพนักงาน คือการหยุดงาน การลาออก ผลงานและคุณภาพของผลงาน โดยผลการวิจัยมีความชัดเจนว่าการฝึกอบรมและความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกกับประสิทธิภาพของการทำงาน

เชียงและจาง (Chiang & Jang, 2008) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานโรงแรมในการทำงาน พบว่าความคาดหวังนั้นมาจากแรงจูงใจจากภายนอกและภายในของบุคคล แต่ที่สามารถอธิบายได้ดีที่สุดนั้นคือแรงจูงใจที่มาจากภายในนั้นส่งผลต่อการทำทำงานของพนักงานมากกว่าแรงจูงใจภายนอก

ฟิชเชอร์ (Fisher, 2010) ได้ทำการศึกษาความสุขของการทำงานและกล่าวว่า ความสุขในทางจิตวิทยาเป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกและสภาวะ รวมถึงทัศนคติทางบวกทาง และ

ผลการศึกษายังพบว่าความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน การยอมรับผูกพันกับองค์การรวมถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลและองค์การมีส่วนทำให้เกิดขึ้น

ลันด์เบร์ริก, กัตมัลด์สัน และ แอนเดอร์สัน (Lundberg, Gudmundson & Anderson, 2009) ได้ทำการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานภายใต้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg's กับความเต็มใจในการการทำงาน พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนั้นมีความสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg's มีความสัมพันธ์กับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ผลการศึกษายังบ่งชี้ว่า สังคมในการทำงานนั้นให้ความสำคัญกับผู้ที่เข้ามาทำงานใหม่ มากกว่าผู้ที่ทำงานอยู่เดิม งานวิจัยนี้จึงเสนอแนะให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้นให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง และกลุ่มของสังคมย่อยๆ ในองค์การให้มากขึ้นด้วยเพราะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

| โครงสร้างองค์การ | ความหมาย |
|--|--|
| การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) | การแบ่งงานตามความรู้ความสามารถและความชำนาญของพนักงานในองค์การ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์การ |
| สายการบังคับบัญชา (Chain of Command) | ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกองค์การโดยทั่วไป ในด้านการสื่อสาร การรายงานผลงาน การมอบหมายงานและหน้าที่สายบังคับบัญชาที่เป็นไปตามขั้นตอนที่องค์การกำหนดขึ้นไว้ซึ่งสามารถเห็นได้จากแผนภูมิโครงสร้างองค์การ (Organization chart) |
| การสื่อสารในองค์การ (Communication) | รูปแบบและลักษณะการสื่อสารภายในองค์การระหว่างพนักงานระดับเดียวกัน พนักงานกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับขาในองค์การ |
| การทำงานเป็นทีม (Team) | การทำงานร่วมกันทำงานและการช่วยเหลือของพนักงานในองค์การในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ |
| การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ (Decentralization decision) | อำนาจของการตัดสินใจของพนักงานในองค์การในการทำงาน การรวมอำนาจไว้ที่ผู้บริหารบุคคลเดียว หรือพนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานต่างๆ รวมถึงในกรณีฉุกเฉิน |

ตารางที่ 2.1

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ (ต่อ)

| พฤติกรรมความพึงพอใจ | ความหมาย |
|---|--|
| การออกจากงานหรือ การโยกย้าย (Labor Turnover) | การลาออกอย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงานไปยังองค์กรแห่งใหม่ หรือการย้ายจากตำแหน่งหนึ่งไปยังตำแหน่งใหม่ (โดยไม่ใช้ ตำแหน่งที่ได้รับจากการเลื่อนตำแหน่ง) โดยมีความเกี่ยวข้องหรือไม่ เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานเดิมก็ได้แต่ยังคงอยู่ในองค์กรเดิม |
| ระดับผลผลิต (Performance Record) | ระดับผลลัพธ์ของสินค้าหรือบริการที่องค์กรคาดหวังจากการ สูญเสียการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในองค์กร โดยเปรียบเทียบกับ ผลผลิตที่ได้ |
| ความเสียหายและ ความสิ้นเปลือง (Waste and scrap) | การสูญเสียทรัพยากรในองค์กรโดยไม่เกิดประโยชน์หรือรายได้ต่อ องค์กร หรือการกระทำที่ส่งผลเสียต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ องค์กร |
| รายงานเกี่ยวกับคุณภาพของ การผลิต (Quality record) | ผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับมาตรฐานขององค์กรและความ พึงพอใจของผู้บริโภค |
| การขาดงานหรือการทำงานที่ เชื่องช้า (Absences and tardiness) | พนักงานไม่มาทำงานโดยที่ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและไม่มี เหตุผลสมควรและปริมาณของผลลัพธ์ที่องค์กรคาดหวังกับ ระยะเวลาที่องค์กรกำหนด |
| รายงานของการให้คำปรึกษา (Report From Counselors) | รายงานที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา โดย ระบุถึงหัวข้อประเด็นและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ ขอคำปรึกษานั้น |
| ความคับข้องใจคำร้องทุกข์และ บัตรสนเท่ห์ (Grievances) | จดหมายจากพนักงานโดยไม่ระบุชื่อหรือหน่วยงาน ที่ต้องการเสนอ เรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหาจากการทำงานถึงผู้บังคับบัญชาหรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง |
| รายงานเกี่ยวกับอุบัติเหตุ (Accident report) | รายงานอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับ ลำดับเหตุการณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้อง สาเหตุที่เกิดขึ้นและผลกระทบที่ เกิดจากอุบัติเหตุนี้รวมถึงแนวทางของการป้องกันและแก้ไข สำหรับการทำงานในอนาคต |

ตารางที่ 2.1

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ (ต่อ)

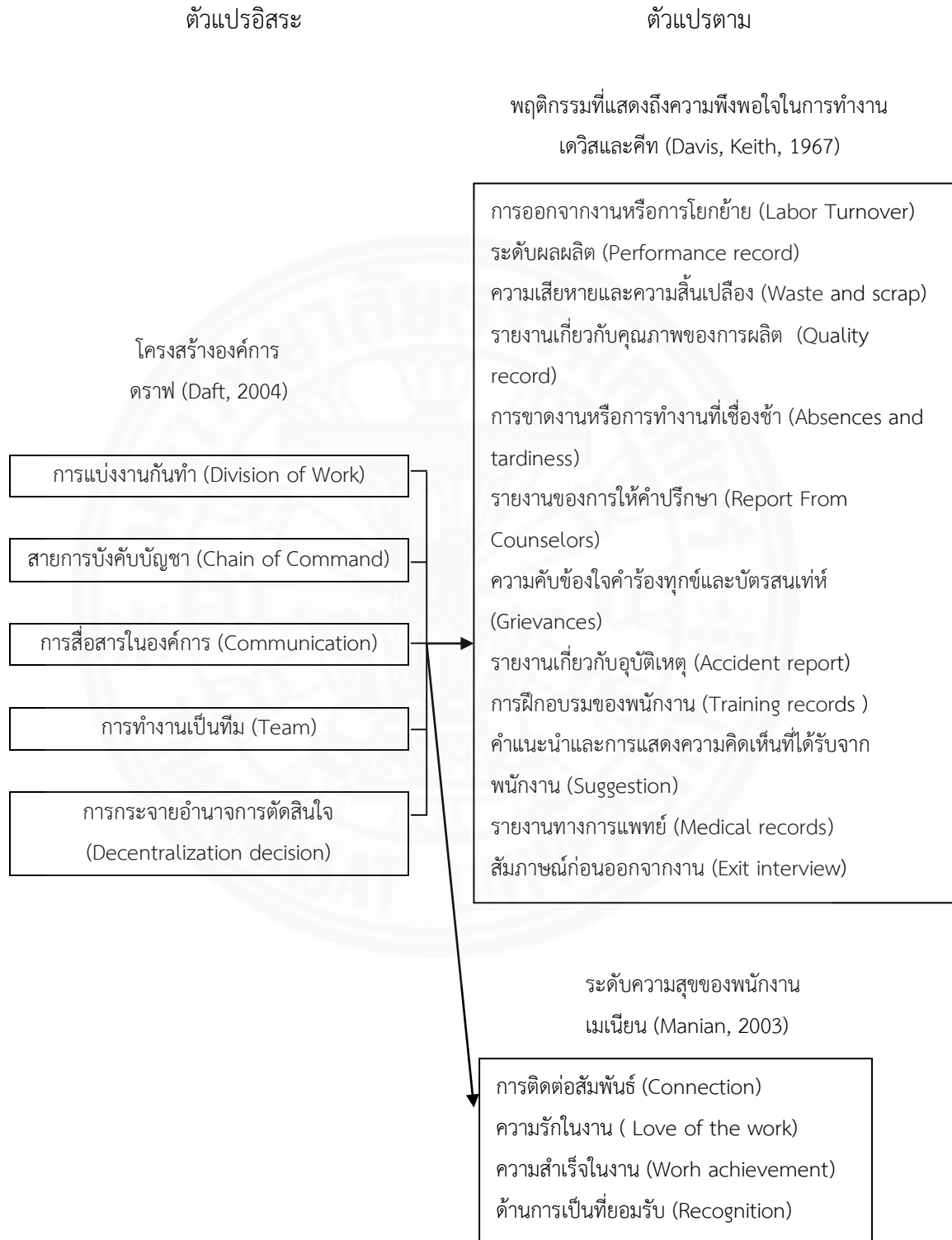
| พฤติกรรมความพึงพอใจ | ความหมาย |
|--|--|
| รายงานการฝึกอบรมของพนักงาน (Training records) | หลักสูตรของการฝึกอบรมประจำปีจำนวนครั้งของการเข้าอบรมตามท้องที่ที่กำหนด รวมถึงผลลัพธ์ของการฝึกอบรมที่พนักงานนำมาปรับใช้กับองค์กร |
| คำแนะนำและการแสดงความคิดเห็นที่ได้รับจากพนักงาน (Suggestion) | การแสดงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยมีความเกี่ยวข้องกับการงานและองค์กร |
| รายงานทางการแพทย์ (Medical records) | รายงานภาวะสุขภาพและความเจ็บป่วยของพนักงานในองค์กร โดยรวมถึงโรคประจำตัวแนวทางการรักษาและความช่วยเหลือจากองค์กร |
| สัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน (Exit interview) | การสัมภาษณ์เมื่อพนักงานได้รับอนุมัติการลาออกจากงานเพื่อทราบสาเหตุและเหตุผลที่พนักงานมีความต้องการลาออกจากงาน |
| ระดับความสุขของพนักงาน | ความหมาย |
| การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) | ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในองค์กร การทำให้เกิดความร่วมมือ การประสานงานกันในการทำงาน มีการช่วยเหลือ พูดคุยมีไมตรีต่อกัน และการสนทนาที่ดี การสื่อสารที่ดีและสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร |
| ความรักในงาน (Love of the work) | พนักงานมีความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร รับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องทำให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายในสายงาน และเห็นว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่ามีความปรารถนาที่จะทำงานเสมอ มีความสุขทุกครั้งทำงานและรับรู้ว่าคุณค่าที่ทำงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความหมายทั้งต่อตนเองและองค์กร |
| ความสำเร็จในงาน (Work achievement) | พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้ทำงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จและมีมาตรฐานที่องค์กรกำหนดและรู้สึกมีความสุขที่สามารถทำงานที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีความภูมิใจในการทำงานที่ท้าทายความสามารถให้สำเร็จได้ รู้สึกมีคุณค่าที่เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร |

ตารางที่ 2.1

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ (ต่อ)

| ระดับความสุขของพนักงาน | ความหมาย |
|---|--|
| <p>ด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition)</p> | <p>พนักงานรับรู้ว่าตนเองเป็นที่ยอมรับและเป็นที่น่าเชื่อถือในหน่วยงานหรือองค์กรของตนเอง ทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยผู้ร่วมงานสามารถรับรู้ความสามารถทักษะและความทุ่มเทความพยายามในการทำงานและเชื่อมั่นว่าสามารถทำงานได้สำเร็จจุลวง มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่างๆในการทำงานรวมถึงพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานอย่างต่อเนื่อง</p> |

2.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา



ภาพที่ 2.1 กรอบการศึกษาแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบของงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อทำการศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบโครงสร้างองค์การยุคใหม่ กับพฤติกรรมความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงานองค์การ: กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทที่ตั้งอยู่ในแขวงสีลม โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic) ในการบรรยายและสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับตัวแปรและกลุ่มประชากรโดยประกอบด้วยแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของตัวแปร สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และหาสมการทำนายความสุขในการทำงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดแนวทางของการศึกษา การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 แนวทางในการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานบริษัทที่มีสำนักงานอยู่ในพื้นที่แขวงสีลม ในตำแหน่งพนักงานประจำที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรอย่างน้อย 1 ปี ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ภาวะการทำงานของประชากรไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติสืบค้นเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2558) ซึ่งได้ทำการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรในไตรมาสที่ 3 พ.ศ. 2557 พบว่า ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งสิ้นจำนวน 54.9 ล้านคน เป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน 38.8 ล้านคน (ประกอบด้วยผู้มีงานทำ 38.4 ล้านคน ผู้ว่างงาน 3.3 แสนคน ผู้รอฤดูกาล 6.3 หมื่นคน) โดย

มีจำนวนผู้ทำงานเพิ่มขึ้น 1 แสนคน (จาก 38.3 ล้านคน เป็น 38.4 ล้านคน) คิดเป็นร้อยละ 0.3 เมื่อ (เปรียบเทียบกับไตรมาสที่ 3 ของปี 2556) และคิดเป็นผู้มีงานทำนอกภาคเกษตรกรรมเพิ่มขึ้น ประมาณ 4.0 แสนคน จากข้อมูลดังกล่าวนี้เป็นข้อมูลที่บอกถึงขอบเขตของประชากรวัยทำงานที่ผู้วิจัยสนใจในภาพกว้างเท่านั้นจึงเป็นข้อจำกัดของผู้วิจัยในเรื่องของการหาประชากรที่แท้จริงในการทำวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาแบบไม่ทราบจำนวนประชากรประชากรที่แน่ชัด โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากการหาค่าความคลาดเคลื่อนโดยใช้สูตรดังนี้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

สูตรของคอคแรน และการคำนวณกลุ่มประชากรกรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร หรือ (Cochran, 1977, อ้างถึงใน อีรุณี เอกะกุล, 2543)

จากสูตร

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 384 \text{ คน}$$

โดยกำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร = 0.5

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 $Z = 1.96$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณในครั้งนี้คือ 384 คน ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันความไม่สมบูรณ์ของการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม 36 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 420 คน

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. โครงสร้างองค์การใช้แนวคิดของดราฟ (Daft, 2004) โดยทำการจำแนกองค์ประกอบย่อยออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- การแบ่งงานกันทำ (Division of work)

- สายการบังคับบัญชา (Chain of command)
- การสื่อสารในองค์กร (Communication)
- การทำงานเป็นทีม (Team)
- การกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Decentralization decision)

2. พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้กรอบแนวคิดของ เดวิสและคีท (Davis & Keith, 1967) ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 12 พฤติกรรมดังนี้ ดังนี้

- การออกจากงานหรือการโยกย้าย (Labor Turnover)
- ระดับผลผลิต (Performance record)
- ความเสียหายและความสิ้นเปลือง (Waste and scrap)
- รายงานเกี่ยวกับคุณภาพของการผลิต (Quality record)
- การขาดงานหรือการทำงานที่เชื่องช้า (Absences and tardiness)
- รายงานของการให้คำปรึกษา (Report From Counselors)
- ความคับข้องใจคำร้องทุกข์และบัตรสนเท่ห์ (Grievances)
- รายงานเกี่ยวกับอุบัติเหตุ (Accident report)
- การฝึกอบรมของพนักงาน (Training records)
- คำแนะนำและการแสดงความคิดเห็นที่ได้รับจากพนักงาน (Suggestion)
- รายงานทางการแพทย์ (Medical records)
- สัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน (Exit interview)

3. ระดับความสุขของพนักงาน ตามแนวคิดของแมนเนียน (Manian, 2003)

- การติดต่อสัมพันธ์ (Connection)
- ความรักในงาน (Love of the work)
- ความสำเร็จในงาน (Worh achievement)
- ด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition)

ตารางที่ 3.1

แสดงตัวแปรและระดับการวัด

| ตัวแปร | รูปแบบการวัด |
|------------------------------|-------------------------------|
| รูปแบบโครงสร้างองค์การ | อัตราภาคส่วน (Interval Ratio) |
| พฤติกรรมการพึงพอใจในการทำงาน | อัตราภาคส่วน (Interval Ratio) |
| ระดับความสุขของพนักงาน | อัตราภาคส่วน (Interval Ratio) |

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เข้าและสอดคล้องกับบริบทที่ทำการศึกษาโดยทำการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ประเภทของการจดทะเบียนองค์การ ประเภทธุรกิจ /ประเภทอุตสาหกรรม ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานในองค์การ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาทำงานในแต่ละวัน โรคประจำตัว และการรับประทานยาประจำ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบโครงสร้างองค์การโดยใช้แนวคิดพื้นฐานของ ดราฟ (Daft, 2004) และทำการกำหนดข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีแนวทางของการพัฒนาแบบสอบถามจากแบบสอบถามของ น้ำอ้อย สหพันธ์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษา“ทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลตำรวจ” และของ วรพรพรรณ จันทร์มัย (2554) ที่ได้ทำการศึกษา“โครงสร้างองค์การของคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลตามความคิดเห็นของคณะเทศมนตรี และหัวหน้าส่วนการบริหารเทศบาลในจังหวัดขอนแก่น”โดยแบบสอบถามเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น 11 ข้อ เนื้อหาในแบบสอบถามมีความครอบคลุมเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ 3 ด้าน ดังนี้

| | | |
|------------------------|--------------------|-------|
| การแบ่งงานกันทำ | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 5 ข้อ |
| การทำงานเป็นทีม | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |
| กระจายอำนาจการตัดสินใจ | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินพฤติกรรมที่แสดงความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้แนวคิดพื้นฐานของของเดวิสและคิท (Davis & Keith, 1967) ในการกำหนดข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น 33 ข้อ เนื้อหาในแบบสอบถามมีความครอบคลุมเกี่ยวกับพฤติกรรมความพึงพอใจของพนักงาน 12 ด้าน ดังนี้

| | | |
|--|--------------------|-------|
| การออกจากงานหรือการโยกย้าย | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |
| ระดับผลผลิต | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |
| ความเสียหายและความสิ้นเปลือง | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |
| รายงานเกี่ยวกับคุณภาพของการผลิต | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |
| การขาดงานหรือการทำงานที่เชื่องช้า | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |
| รายงานของการให้คำปรึกษา | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 2 ข้อ |
| ความคับข้องใจคำร้องทุกข์และบัตรสนเท่ห์ | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |
| รายงานเกี่ยวกับอุบัติเหตุ | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |
| รายงานการฝึกอบรมของพนักงาน | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |
| คำแนะนำและการแสดงความคิดเห็นจากพนักงาน | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |
| รายงานทางการแพทย์ | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 3 ข้อ |
| สัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 1 ข้อ |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามในการวัดระดับความสุขของพนักงาน ผู้วิจัยทำการพัฒนาแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสุขของ (Manian, 2003) โดยสุมนา กมลงาม (2556) ได้เคยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานไทยและพม่า : กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลในจังหวัดสมุทรสาครและการศึกษาของ ภัทธชัชฌา เรื่องมะเรื่อง (2553) ที่ใช้แนวคิดของเมเนียนในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้บรรยากาศองค์การและความสุขในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาผู้ผลิตเหล็กแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาแบบสอบถามดังกล่าวมาพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับบริบทที่ทำการศึกษาคั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามที่เป็นข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 30 ข้อ ดังนี้

| | | |
|------------------------------------|--------------------|--------|
| การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 8 ข้อ |
| ความรักในงาน (Love of the work) | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 10 ข้อ |
| ความสำเร็จในงาน (Work achievement) | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 6 ข้อ |
| การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) | ประกอบด้วยข้อคำถาม | 6 ข้อ |

แบบสอบถามส่วนที่ 2, ส่วนที่ 3 และส่วน 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและการวัดระดับความสุขของพนักงาน ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคอร์ (Likert Scale Type) เพื่อต้องการให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลว่าองค์การมีรูปแบบโครงสร้างองค์การแบบใด พนักงานในองค์การมีการแสดงพฤติกรรมของความพึงพอใจตามที่ได้ปฏิบัติและเกิดมีระดับความสุขในประเด็นนั้นๆ มากน้อยปานใด ตั้งแต่ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึงระดับที่ 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ พฤติกรรมความพึงพอใจในการทำงาน และระดับความสุขของพนักงานนำระดับของความเห็นนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale โดยคำตอบจะแบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, น. 69-70)

| ระดับความเห็น | คะแนน |
|----------------------|-------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 5 |
| เห็นด้วย | 4 |
| ไม่แน่ใจ | 3 |
| ไม่เห็นด้วย | 2 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 1 |

จากนั้นนำผลของการตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โครงสร้างองค์การและพฤติกรรมความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงานมาหาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายของโดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อซึ่งจะได้ความหมายของระดับคะแนนของแบบสอบถามแต่ละส่วนดังนี้กำหนดดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, น.99-100)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุระดับการศึกษาและสถานภาพ ประเภทของการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ /ประเภทอุตสาหกรรม ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาทำงานในแต่ละวัน โรคประจำตัวและการรับประทานยาประจำ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินโครงสร้างองค์การ

| ช่วงค่าเฉลี่ย | ระดับความเห็น |
|---------------|---------------|
| 4.51-5.00 | ระดับสูงมาก |
| 3.51-4.50 | ระดับสูง |
| 2.51-3.50 | ปานกลาง |
| 1.51-2.50 | ระดับต่ำ |
| 1.00-1.50 | ต่ำมาก |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

| ช่วงค่าเฉลี่ย | ความหมาย |
|---------------|---|
| 4.51-5.00 | มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูงมาก |
| 3.51-4.50 | มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง |
| 2.51-3.50 | มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง |
| 1.51-2.50 | มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำ |
| 1.00-1.50 | มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำมาก |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการวัดระดับความสุขของพนักงาน

| ช่วงค่าเฉลี่ย | ความหมาย |
|---------------|------------------------------------|
| 4.51-5.00 | พนักงานมีความสุขอยู่ในระดับสูงมาก |
| 3.51-4.50 | พนักงานมีความสุขอยู่ในระดับสูง |
| 2.51-3.50 | พนักงานมีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.51-2.50 | พนักงานมีความสุขอยู่ในระดับต่ำ |
| 1.00-1.50 | พนักงานมีความสุขอยู่ในระดับต่ำมาก |

3.4 แนวทางในการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม

ลำดับขั้นตอนของการสร้างแบบสอบถามมีดังนี้

1. ทำการศึกษา รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและความสุข เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการทำวิจัยใน ครั้งนี้

2. ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามที่มีความสอดคล้องตามกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยการ ใช้ กรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ เป็นพื้นฐานของการสร้างแบบสอบถามให้มีความ ครบคลุมตามนิยามที่กำหนด โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างจากกรอบแนวคิดที่กำหนดนั้นสามารถ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการจัดทำแบบสอบถามขึ้นเองให้มีความ สอดคล้องกับลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาพนักงานบริษัทในพื้นที่แขวง สิลมซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพ ประเภทของการจดทะเบียน องค์การประเภทธุรกิจ/ประเภทอุตสาหกรรม ตำแหน่งงานระยะเวลาในการทำงานในองค์การ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาทำงานในแต่ละวัน การมีโรคประจำตัวและการรับประทานยาประจำ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 17 ข้อ

ส่วนที่ 2 ผู้วิจัยทำการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ โดยกำหนดข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดโครงสร้างองค์การของตราฟ (Daft, 2004) โดยมีแนวทางของการพัฒนาแบบสอบถามของ น้าอ้อย สท้านไผท (2547) และของ วรพรพรรณ จันทรมัย (2554) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยกำหนดข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของเดวิสและคีท (Davis & Keith, 1967) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 33 ข้อ

ส่วนที่ 4 ผู้วิจัยทำการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความสุขของพนักงานตามแนวคิดของ เมเนียน (Manian, 2003) โดยผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงจากแบบสอบถามของภัทรชัญญา เรืองมะเริง (2553) และสุมนา กมลงาน (2556) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของเมเนียน (Manian, 2003) ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 30 ข้อ

3. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญทางด้านการทำวิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยด้านความตรงของเนื้อหา (Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Item Objective Congruence Index) หรือดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยตรวจสอบว่าข้อคำถามที่เกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน และระดับความสุขของพนักงานที่สร้างขึ้นนั้นตรงกับวัตถุประสงค์และคำนิยามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ความครอบคลุมในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจนและความเหมาะสมของคำถาม (Clarity and Appropriateness) ความเหมาะสมของการจัดอันดับคำถาม (Sequence the Question)

ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามในครั้งนี้มีทั้งหมด 3 ท่าน ได้แก่

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุสดี รุมาคม อาจารย์พิเศษคณะคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาการบริหารองค์การ การประกอบการและทรัพยากรมนุษย์

2. รองศาสตราจารย์ ดร.นภดล ร่มโพธิ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงปริมาณ

3. อาจารย์ ดร.สมประสงค์ โกศลบุญ อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาการบริหารองค์การ การประกอบการและทรัพยากรมนุษย์

โดยผลจากการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่าแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถรับได้

4. เมื่อปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชาชนที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจริงที่เป็นพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมซึ่งทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15-29 มีนาคม 2558 จากนั้นนำ

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน จากกลุ่มตัวอย่างจริงมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) พบว่าระดับค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α Cronbach coefficient) มีค่าเกิน 0.7 ในทุกตัวแปรซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้โดยค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรต้นมีค่าเท่ากับ 0.799 (ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง 0.706-0.849) และค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรตามเท่ากับ 0.8055 (ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง 0.7633-0.8477)

จากขั้นตอนของการพิจารณาและตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามจึงทำให้ผู้วิจัยได้ข้อคำถามที่มีคุณภาพและมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามซึ่งสามารถนำไปใช้ในการศึกษาครั้งนี้ในครั้งนี้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ได้มีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการเก็บข้อมูลทั้ง 3 ส่วน (ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4) ผู้วิจัยจึงออกเก็บข้อมูลแบบสะดวก (Convenience) กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิม ในตำแหน่งพนักงานประจำที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรอย่างน้อย 1 ปี โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 420 ชุด เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีการสูญหายระหว่างการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเองโดยใช้ช่วงเวลาที่มีการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง 3 ช่วงเวลาคือในเวลาเช้า 07.00-09.00 น. ช่วงกลางวัน 11.00-13.00 และช่วงเย็น 16.00-19.00 น. ระหว่างวันที่ 15-29 มีนาคม 2558 และเมื่อได้รับแบบสอบถามคืนผู้วิจัยทำการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามและคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกจากรายนั้นจึงนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปกรอกข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ (ศิริชัย กาญจนวสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และ ดิเรก ศรีสุข, 2551) มีดังนี้

1. การบรรยายประชากร และกลุ่มตัวอย่าง (Description of Population or Sample) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแจกแจงความถี่ของข้อมูล ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ประเภทของการจดทะเบียนองค์การประเภทธุรกิจ /ประเภทอุตสาหกรรม

ตำแหน่งงานระยะเวลาในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาทำงานในแต่ละวัน การมีโรคประจำตัวและการรับประทานยาประจำ

2. การอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและการทำนายตัวแปรตาม (Explanation of Relationship and Prediction) โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หมีดังนี้

- การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

- การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทำการหาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ทั้งนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปการใช้สถิติในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 3.2

สมมติฐานการวิจัย

| สมมติฐานการวิจัย | สถิติที่ใช้ในการวิจัย |
|---|--|
| สมมติฐานที่ 1 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | Pearson's Product Moment Correlation Coefficient |
| สมมติฐานย่อย 1.1 การแบ่งงานกันทำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |
| สมมติฐานย่อย 1.2 การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |
| สมมติฐานย่อย 1.3 การกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |

ตารางที่ 3.2

สมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

| สมมติฐานการวิจัย | สถิติที่ใช้ในการวิจัย |
|---|--|
| สมมติฐานที่ 2 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | Pearson's Product Moment Correlation Coefficient |
| สมมติฐานย่อย 2.1 การแบ่งงานกันทำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |
| สมมติฐานย่อย 2.2 การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |
| สมมติฐานย่อย 2.3 การกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |
| สมมติฐานที่ 3 โครงสร้างองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | Stepwise Multiple Regression Analysis |
| สมมติฐานย่อย 3.1 การแบ่งงานกันทำส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |
| สมมติฐานย่อย 3.2 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |
| สมมติฐานย่อย 3.3 การกระจายอำนาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |
| สมมติฐานที่ 4 โครงสร้างองค์การส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |
| สมมติฐานย่อย 4.1 การกระจายอำนาจส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |
| สมมติฐานย่อย 4.2 การแบ่งงานกันทำส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |
| สมมติฐานย่อย 4.3 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | |

3.7 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน

ในการศึกษาองค์ประกอบของโครงสร้างองค์การ โดยองค์ประกอบของโครงสร้างองค์การที่ประกอบด้วยงานกันทำ (Division of Work) สายการบังคับบัญชา (Chain of Command) การสื่อสารในองค์การ (Communication) การทำงานเป็นทีม (Team) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Decentralization decision) ผู้วิจัยมีความเห็นว่าองค์ประกอบของโครงสร้างองค์การนั้นอาจมีความสัมพันธ์กันเองในแต่ละองค์ประกอบ (Multicollinearity) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อทำการลดตัวแปรและทำการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน โดยองค์ประกอบที่ได้นั้นจะถือเป็นตัวแปรใหม่ที่สามารถคำนวณหาค่าองค์ประกอบ (Factor Score) ขององค์ประกอบที่สร้างขึ้นได้แปรได้ จากนั้นผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบที่ได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป เช่น การวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์ทางสถิติ (Correlation and Regression Analysis) และทำการทดสอบสมมติฐานโดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

3.7.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าองค์ประกอบแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบดังกล่าวมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ทดสอบคือ KMO and Bartlett's Test (Kaiser-Meyer-Olkin Measure and Bartlett's Test of Sphericity) เพื่อทำการทดสอบว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด และหากว่าค่า KMO มีค่าอยู่ระหว่าง 0.5-1 จึงจะถือว่าเป็นค่าที่สามารถยอมรับและสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ต่อไปอย่างไรก็ตามหากว่าค่า KMO มีค่าต่ำกว่า 0.5 แสดงถึงว่าตัวแปรดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ สำหรับการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity เป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ผู้วิจัยกำหนดค่า $\alpha = 0.05$ โดยที่ H_0 : ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน และ H_1 : ตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ผลการทดสอบ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. และ Bartlett's Test of Sphericity ขององค์ประกอบของโครงสร้างองค์การ ซึ่งแสดงดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

ค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure and Bartlett's Test of Sphericity

| | | |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .826 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 2748.681 |
| | df | 210 |
| | Sig. | .000 |

จากตารางที่ 3.3 ผลการทดสอบค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure พบว่ามีค่า เท่ากับ 0.826 ซึ่งมากกว่าค่า 0.5 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis) และผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ในการศึกษาคั้งนี้ได้

3.7.2 การกำหนดกลุ่มองค์ประกอบ

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ Kaiser-Meyer-Olkin Measure and Bartlett's Test of Sphericity เพื่อหาความเหมาะสมขององค์ประกอบแล้วผู้วิจัยจึงทำการสกัดองค์ประกอบ (Extraction Factor Analysis) โดยวิธี Principle Component Analysis (PCA) โดยทำการพิจารณาค่า Eigenvalue ที่มากกว่า 1 คือค่าความสามารถขององค์ประกอบในการอธิบายค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างได้มากน้อยเพียงไร หากพบว่าองค์ประกอบดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างได้มากกว่า 1 จึงสามารถนำองค์ประกอบดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาต่อไปได้

จากนั้นผู้วิจัยทำการหมุนแกน (Factor Rotations) ผู้วิจัยทำการทดสอบหาค่า Collinearity Statistics พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.826 - 0.933 ซึ่งเข้าใกล้ 1 แสดงถึงว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีความเป็นอิสระต่อกันผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการหมุนแกนแบบ Varimax เพื่อทำการจัดกลุ่มตัวแปรของโครงสร้างองค์การที่แต่เดิมอาจจะเป็นสมาชิกของหลายองค์ประกอบให้กลายเป็นสมาชิกขององค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งอย่างแน่ชัด โดยผู้วิจัยเลือกค่า Factor Loading มากกว่า 0.5 และนำตัวแปรมาจัดเป็นองค์ประกอบใหม่ได้ทั้งสิ้น 3 องค์ประกอบโดยผู้วิจัยยังคงใช้ชื่อขององค์ประกอบใหม่หลังจากทำการจัดกลุ่มองค์ประกอบเป็น การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) การทำงานเป็นทีม (Team) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Decentralization decision) จากการพิจารณาความสัมพันธ์ของข้อความซึ่งข้อความที่มีความสัมพันธ์กันจะถูกจัดให้อยู่ในปัจจัยเดียวกัน ดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4

การกำหนดกลุ่มองค์ประกอบ

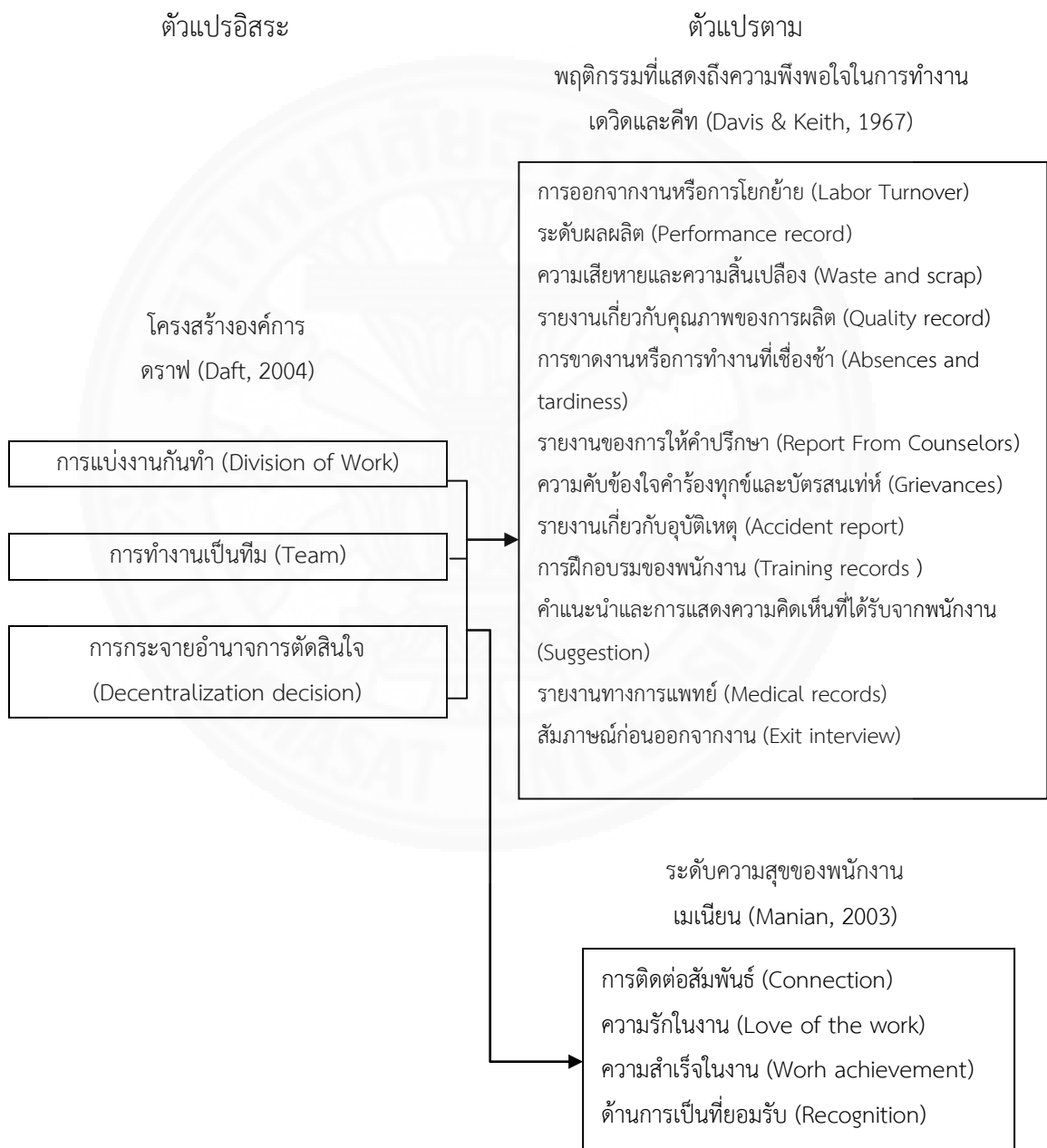
| ข้อความ | การแบ่งงาน กันทำ | การทำงาน เป็นทีม | การกระจาย อำนาจ |
|---|---------------------|---------------------|--------------------|
| 1. องค์การของท่านมีการแบ่งการทำงานตามความชำนาญ เฉพาะด้านของแต่ละบุคคล เช่น บัญชี การเงิน การตลาด เป็นต้น | .723 | | |
| 2. องค์การของท่านมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานอย่าง ชัดเจน เช่น หน่วยการบัญชี หน่วยการเงิน หน่วย การตลาด เป็นต้น | .803 | | |
| 3. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ภายนอกหน่วยงาน ของท่านอย่างสม่ำเสมอภายใต้ความสามารถและ ศักยภาพของท่าน | .673 | | |
| 4. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือในการทำงาน ของท่านอย่างสม่ำเสมอและเต็มใจ | .596 | | |
| 5. ท่านได้รับความช่วยเหลืออย่างเต็มที่เมื่อท่านต้องการโดย ติดต่oprะสานงาน หรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงาน อื่นในองค์การและสามารถทำให้งานนั้นสำเร็จด้วยดี | .566 | | |
| 6. ท่านรู้สึกว่าคุณไม่ได้ทำงานภายในองค์การเพียงลำพัง | | .780 | |
| 7. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความ ช่วยเหลือท่านในการทำงานอย่างเต็มที่ | | .805 | |
| 8. ท่านสามารถเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับ ทีมงานที่มาจากหน่วยงานอื่น | | .580 | |
| 9. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่าน รับผิดชอบอย่างเต็มที่ | | | .819 |
| 10. ท่านสามารถตัดสินใจในสถานการณ์ฉุกเฉินโดยไม่ต้องขอ ความเห็นของผู้บังคับบัญชาได้ | | | .879 |
| 11. องค์การของท่านให้การสนับสนุนการตัดสินใจของ ท่านและพร้อมทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้งาน ภายใต้ความรับผิดชอบของท่านสำเร็จ | | | .696 |

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 9 iterations.

จากการวิเคราะห์ตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ข้างต้น ทำให้ได้ตัวแปรใหม่ที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมตามกรอบแนวคิดใหม่ดังนี้

3.8 กรอบแนวคิดใหม่ของการศึกษา



ภาพที่ 3.1 กรอบการศึกษาแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ โดยทำการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมจำนวนทั้งสิ้น 420 ชุด โดยแบบสอบถามที่ได้รับกลับมานั้นมีความสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จำนวน 20 ชุด โดยแบบสอบถามที่ได้รับกลับมานั้นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยคำนวณไว้จำนวน 16 ชุด ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและนำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ทั่วไปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

แสดงการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

| เพศ | จำนวน (คน) N=400 | ร้อยละ (%) |
|------|------------------|------------|
| ชาย | 144 | 36.0 |
| หญิง | 256 | 64.0 |
| รวม | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามเพศพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) N=400 | ร้อยละ (%) |
|-------------|------------------|------------|
| 20-30 ปี | 256 | 64.00 |
| 31-40 ปี | 100 | 25.00 |
| 41-50 ปี | 33 | 8.25 |
| 50 ปีขึ้นไป | 11 | 2.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามอายุพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) N=400 | ร้อยละ (%) |
|----------|------------------|------------|
| โสด | 321 | 80.30 |
| แต่งงาน | 75 | 18.70 |
| หม้าย | 2 | 0.50 |
| หย่า-แยก | 2 | 0.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามสถานภาพพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.30 รองลงมา มีสถานภาพแต่งงานจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 มีสถานภาพหม้ายจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และสถานภาพ หย่า-แยกจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) N=400 | ร้อยละ (%) |
|------------------|------------------|------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 43 | 10.70 |
| ปริญญาตรี | 265 | 66.30 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 92 | 23.00 |
| รวม | 400 | 100 |

จากตารางที่ 4.4 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามประเภทการจดทะเบียนองค์การ

| ประเภทการจดทะเบียน | จำนวน (คน) N=400 | ร้อยละ (%) |
|----------------------------|------------------|------------|
| บริษัทจำกัด | 212 | 53.00 |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด | 42 | 10.50 |
| บริษัทมหาชนจำกัด | 144 | 36.00 |
| ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล | 2 | 0.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.5 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามประเภทการจดทะเบียนองค์การพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทที่มีประเภทการจดทะเบียนองค์การแบบบริษัทจำกัดจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือ บริษัทมหาชนจำกัดจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ห้างหุ้นส่วนจำกัดจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามประเภทธุรกิจ

| ประเภทธุรกิจ | จำนวน (คน) N=400 | ร้อยละ (%) |
|-------------------|------------------|------------|
| ผลิตสินค้า | 58 | 14.50 |
| ธุรกิจบริการ | 230 | 57.50 |
| การค้าและการลงทุน | 59 | 14.80 |
| อื่นๆ | 53 | 13.20 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.6 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามประเภทธุรกิจพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในประเภทธุรกิจบริการจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือธุรกิจประเภทการค้าและการลงทุนจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ธุรกิจประเภทผลิตสินค้าจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และประเภทธุรกิจอื่นๆ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน | จำนวน (คน) N=400 | ร้อยละ (%) |
|----------------------------|------------------|------------|
| พนักงานระดับปฏิบัติการ | 297 | 74.30 |
| ระดับผู้เชี่ยวชาญ | 30 | 7.40 |
| ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน | 65 | 16.30 |
| ระดับผู้บริหาร | 8 | 2.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.7 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 รองลงมา เป็นพนักงานระดับผู้จัดการ/หัวหน้างานจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 เป็นพนักงานระดับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 และระดับผู้บริหารจำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| ระยะเวลาในการทำงาน | จำนวน (คน) N=400 | ร้อยละ (%) |
|--------------------|------------------|------------|
| 1-2 ปี | 145 | 36.30 |
| 2-3 ปี | 60 | 15.0 |
| 3-5ปี | 68 | 17.00 |
| มากกว่า 5 ปีขึ้นไป | 127 | 31.70 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.8 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์การพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์การ 1-2 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาคือระยะเวลามากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 ระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 68 คนคิดเป็นร้อยละ 17.00 และระยะเวลา 2-3 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน (คน) N=400 | ร้อยละ (%) |
|----------------------|------------------|------------|
| ต่ำกว่า 15,000 | 39 | 9.80 |
| 15,001-30,000 | 219 | 54.80 |
| 30,001-45,000 | 79 | 19.60 |
| มากกว่า 45,000 | 63 | 15.80 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.9 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาทต่อเดือนจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ย 30,001-45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 รายได้เฉลี่ยมากกว่า 45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามชั่วโมงทำงานในแต่ละวัน

| ชั่วโมงทำงานในแต่ละวัน | จำนวน (คน) N=400 | ร้อยละ (%) |
|-------------------------|------------------|------------|
| 8 ชั่วโมง / วัน | 235 | 58.80 |
| มากกว่า 8 ชั่วโมง / วัน | 165 | 41.20 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.10 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามชั่วโมงทำงานในแต่ละวันพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีชั่วโมงการทำงาน 8 ชั่วโมง / วัน จำนวน 235 คนคิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมามีชั่วโมงในการทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง / วัน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามการมีโรคประจำตัว

| โรคประจำตัว | จำนวน (คน) N=400 | ร้อยละ (%) |
|------------------|------------------|------------|
| ไม่มีโรคประจำตัว | 344 | 86.00 |
| มีโรคประจำตัว | 56 | 14.00 |
| รวม | 400 | 100 |

จากตารางที่ 4.11 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามการมีโรคประจำตัวพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัวจำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือมีโรคประจำตัวจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามโรคที่เกิดจากการทำงาน

| โรคที่เกิดจากการทำงาน | จำนวน (คน) N=56 | ร้อยละ (%) |
|-----------------------|-----------------|------------|
| ไม่ใช่ | 39 | 69.64 |
| ใช่ | 17 | 30.36 |
| รวม | 56 | 100 |

จากตารางที่ 4.11 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามการมีโรคประจำตัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีโรคประจำตัวจำนวน 56 คน จากตารางที่ 4.12 จึงแสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามโรคที่เกิดจากการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีโรคประจำตัวส่วนใหญ่มีโรคประจำตัวที่ไม่ได้เกิดจากการทำงานจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 69.64 รองลงมาพบว่ามีพนักงานที่เป็นโรคประจำตัวที่มีสาเหตุมาจากการทำงานจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 30.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13

แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามชนิดของโรคที่เกิดจากการทำงาน

| โรค | จำนวน (คน) N=17 | ร้อยละ (%) |
|------------------|-----------------|------------|
| ไมเกรน | 4 | 23.55 |
| กระเพาะอาหาร | 3 | 17.64 |
| ความดันโลหิตสูง | 3 | 17.64 |
| ปวดศีรษะเรื้อรัง | 3 | 17.64 |
| ภูมิแพ้ | 3 | 17.64 |
| ปวดข้อมือ | 1 | 5.89 |
| รวม | 17 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.12 แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามโรคที่เกิดจากการทำงานพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรคที่เกิดจากการทำงานจำนวน 17 คน ตารางที่ 4.13 จึงแสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามชนิดของโรคที่เกิดจากการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีโรคประจำตัวที่เกิดจากการทำงานเป็นโรคไมเกรนมากที่สุดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 23.55 รองลงมาเป็นโรคกระเพาะอาหารจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.64 โรคความดันโลหิตสูง จำนวน

3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.64 โรคปวดศีรษะเรื้อรังจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.64 โรคภูมิแพ้จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.64 และปวดข้อมือน้อยที่สุดจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.89 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตารางที่ 4.14

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรโครงสร้างองค์การ

| ตัวแปร | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) | ระดับความคิดเห็น |
|---|---------------------|-------------------------------|------------------|
| โครงสร้างองค์การ | 3.880 | .4152 | ระดับสูง |
| การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) | 4.119 | 0.484 | ระดับสูง |
| การทำงานเป็นทีม (Team) | 3.973 | 0.513 | ระดับสูง |
| การกระจายอำนาจ (Decentralization decision) | 3.551 | 0.774 | ระดับสูง |

จากตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรโครงสร้างองค์การ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 3.880

โดยเมื่อทำการพิจารณารายด้านของตัวแปรย่อยแต่ละตัวพบว่ามีความเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การจัดอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยค่าเฉลี่ยในด้านการแบ่งงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.119 รองลงมาคือด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.973 และการกระจายอำนาจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.551 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

| ตัวแปร | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) | ระดับพฤติกรรม |
|--|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน | 3.8389 | 0.48069 | ระดับสูง |
| การออกจากงานหรือ การโยกย้าย | 2.8342 | .93211 | ปานกลาง |
| ระดับผลผลิต | 3.9275 | .63677 | ระดับสูง |
| ความเสียหายและ ความสิ้นเปลือง | 3.9575 | .53256 | ระดับสูง |
| รายงานเกี่ยวกับคุณภาพของ ผลผลิต | 4.0667 | .91493 | ระดับสูง |
| การขาดงานหรือการทำงานที่ เชื่องช้า | 4.0775 | .61300 | ระดับสูง |
| รายงานของการให้คำปรึกษา | 3.9013 | .66198 | ระดับสูง |
| ความคับข้องใจคำร้องทุกข์และ บัตรสนเท่ห์ | 3.2958 | .89678 | ปานกลาง |
| รายงานเกี่ยวกับอุบัติเหตุ | 3.9350 | .63430 | ระดับสูง |
| การอบรมของพนักงาน | 4.0767 | 1.21451 | ระดับสูง |
| คำแนะนำและการแสดงความ คิดเห็นจากพนักงาน | 3.8492 | .60470 | ระดับสูง |
| รายงานทางการแพทย์ | 3.6542 | .76188 | ระดับสูง |
| การสัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน | 4.4912 | 3.46960 | ระดับสูง |

จากตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 3.8398

โดยเมื่อทำการพิจารณารายด้านของตัวแปรย่อยแต่ละตัวพบว่า มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานจัดอยู่ในระดับสูงและปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยด้านการสัมภาษณ์ก่อนออก

จากงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.4912 รองลงมาคือด้านการขาดงานหรือการทำงานที่เชื่องช้า และด้านการอบรมของพนักงานมีค่าเฉลี่ยกับ 4.0767 ด้านรายงานเกี่ยวกับคุณภาพของการผลิตโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0667 ตามลำดับ และด้านความคับข้องใจคำร้องทุกข์และบัตรสนเท่ห์และด้านการออกจากงานหรือการโยกย้ายพบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดจัดอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2958 และ 2.8342 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรระดับความสุขของพนักงาน

| ตัวแปร | ค่าเฉลี่ย (Mean) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) | ระดับความสุข |
|-------------------------------|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| ระดับความสุขของพนักงาน | 3.8987 | .49194 | ระดับสูง |
| ด้านการติดต่อสัมพันธ์ | 4.0331 | .52304 | ระดับสูง |
| ด้านความรักในงาน | 3.6433 | .73112 | ระดับสูง |
| ด้านความสำเร็จในงาน | 4.0004 | .70853 | ระดับสูง |
| ด้านการเป็นที่ยอมรับ | 3.9179 | .51231 | ระดับสูง |

จากตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรระดับความสุขของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการทำงานในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 3.8987

โดยเมื่อทำการพิจารณารายด้านของตัวแปรย่อยแต่ละตัวพบว่าพนักงานมีระดับความสุขอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยค่าเฉลี่ยด้านการติดต่อสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.0331 รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0004 และด้านการเป็นที่ยอมรับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9179 และด้านความรักในงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.6433 ตามลำดับ

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

สมมติฐานย่อย 1.1 การแบ่งงานกันทำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

ผู้วิจัยใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานแบบ Pearson Correlation เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามและได้ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17

แสดงความสัมพันธ์ของการแบ่งงานกันทำต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

| ตัวแปร | การแบ่งงานกันทำ (X_1) | พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) |
|---|---------------------------|---|
| การแบ่งงานกันทำ (X_1) | Pearson Correlation | .510 (**) |
| พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) | Sig. (2-tailed) | .000 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ทางบวกของการแบ่งงานกันทำต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมโดยมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ .510 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

สมมติฐานย่อย 1.2 การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

ตารางที่ 4.18

แสดงความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

| ตัวแปร | การทำงานเป็นทีม (X_4) | พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) |
|---|---------------------------|---|
| การทำงานเป็นทีม (X_2) | Pearson Correlation | .410 (**) |
| พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน (Y_1) | Sig. (2-tailed) | .000 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ทางบวกของการทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมโดยมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ .410 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

สมมติฐานย่อย 1.3 การกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

ตารางที่ 4.19

แสดงความสัมพันธ์ของการกระจายอำนาจกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

| ตัวแปร | การทำงานเป็นทีม (X ₅) | พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน (Y ₁) |
|---|-----------------------------------|---|
| การกระจายอำนาจ (X ₃) | Pearson Correlation | 0.411 (**) |
| พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน (Y ₁) | Sig. (2-tailed) | 0.000 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ทางบวกของการกระจายอำนาจกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมโดยมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ .411 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

สมมติฐานที่ 2 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

สมมติฐานย่อย 2.1 การแบ่งงานกันทำมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

ตารางที่ 4.20

แสดงความสัมพันธ์ของการแบ่งงานกันทำกับระดับความสุขของพนักงาน

| ตัวแปร | การแบ่งงานกันทำ (X_1) | ระดับความสุขของพนักงาน (Y_2) |
|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| การแบ่งงานกันทำ (X_1) | Pearson Correlation | 0.502 (**) |
| ระดับความสุขของพนักงาน (Y_2) | Sig. (2-tailed) | 0.000 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ทางบวกของการแบ่งงานกันทำกับระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เท่ากับ .502 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

สมมติฐานย่อย 2.2 การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

ตารางที่ 4.21

แสดงความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีมกับระดับความสุขของพนักงาน

| ตัวแปร | การทำงานเป็นทีม (X ₂) | ระดับความสุขของพนักงาน (Y ₂) |
|--|-----------------------------------|--|
| การทำงานเป็นทีม (X ₂) | Pearson Correlation | 0.322 (**) |
| ระดับความสุขของพนักงาน (Y ₂) | Sig. (2-tailed) | 0.000 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ทางบวกของการทำงานเป็นทีมกับระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เท่ากับ .322 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

สมมติฐานย่อย 2.3 การกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของพนักงาน
ในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

ตารางที่ 4.22

แสดงความสัมพันธ์ของการกระจายอำนาจกับระดับความสุขของพนักงาน

| ตัวแปร | การกระจายอำนาจ (X ₅) | ระดับความสุขของพนักงาน (Y ₂) |
|--|----------------------------------|--|
| การกระจายอำนาจ (X ₃) | Pearson Correlation | 0.545 (**) |
| ระดับความสุขของพนักงาน (Y ₂) | Sig. (2-tailed) | 0.000 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ทางบวกของการกระจายอำนาจกับระดับ
ความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson
Correlation) เท่ากับ .545 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000

สมมติฐานที่ 3 โครงสร้างองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการ
ทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธี Multiple Regression Analysis เพื่อทำ
การวิเคราะห์ว่าองค์ประกอบ (Factor) ที่ได้หลังจากการสกัดปัจจัย (Factor Analysis) ในขั้นต้นนั้น
ส่งผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ ดังแสดงในตารางที่ ตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23

Model ทำนายความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจ
ในการทำงาน

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|----------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .510 (a) | .260 | .258 | .32235 |
| 2 | .588 (b) | .345 | .342 | .30358 |
| 3 | .639 (c) | .408 | .403 | .28910 |

a Predictors: (Constant), X1

b Predictors: (Constant), X1, X2

c Predictors: (Constant), X1, X2, X3

d Dependent Variable: Y1

จากตารางที่ 4.23 พบว่า Model ที่ 3 จากตาราง Adjusted R Square พบว่าโครงสร้างองค์การส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือร้อยละ .403 รองลงมาคือ Model ที่ 2 พบว่าโครงสร้างองค์การส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานร้อยละ .342 และ Model ที่ 1 พบว่าโครงสร้างองค์การส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดคือร้อยละ .258 ตารางตารางดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า model ที่ 3 นั้นเป็น Model ที่เหมาะสมที่สุดในการทำการวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นต่อไป

การวิเคราะห์ค่าของ Model ที่ 3 พบว่าสมการถดถอยพหุคูณมีค่าความผิดพลาดมาตรฐาน (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ .28910 และมีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (Adjusted R Square) สูงที่สุดเท่ากับ .403 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองตัวนี้สามารถลดความผิดพลาดในการประเมินค่าความสัมพันธ์ของการโครงสร้างองค์การและพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 40.3 หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าสมการดังกล่าวนี้มีค่าความแม่นยำร้อยละ 40.3

หลังจากที่ทำการเลือก Model ที่มีความเหมาะสมที่สุดในการวิเคราะห์ทางสถิติแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบ Multiple Regression Analysis โดยทำการวิเคราะห์แต่ละปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน โดยแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24

ผลการทดสอบสมมติฐานในสมการถดถอยของโครงสร้างองค์การส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิม

| Model (C) | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-----------------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 1.359 | .152 | | 8.954 | .000 | | |
| การแบ่งงานกันทำ (X ₁) | .267 | .033 | .346 | 8.194 | .000 | .839 | 1.192 |
| การทำงานเป็นทีม (X ₂) | .217 | .029 | .298 | 7.467 | .000 | .937 | 1.067 |
| การกระจายอำนาจ (X ₃) | .128 | .020 | .265 | 6.462 | .000 | .886 | 1.128 |

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เมื่อพิจารณาค่า VIF แล้วพบว่าองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบนั้น มีค่าน้อยกว่า 5 ซึ่งหมายถึงกลุ่มขององค์ประกอบที่เกิดขึ้นใหม่หลังจากการสกัดปัจจัย (Factor Analysis) นั้น ไม่มีความสัมพันธ์หรืออาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบนั้นไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และค่า t-test ของแต่ละองค์ประกอบนั้นมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ต่ำกว่า .05 ซึ่งแสดงถึงว่าองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิสม

สมมติฐานโดยกำหนดค่า $\alpha = .05$

สมมติฐานย่อย 3.1 การแบ่งงานกันทำส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิสม

H_0 : การแบ่งงานกันทำไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิสม

H_1 : การแบ่งงานกันทำส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิสม

จากตารางที่ 4.24 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงสามารถปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ ยอมรับสมมติฐานย่อย 3.1 ที่ว่าการแบ่งงานกันทำส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิสมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานย่อย 3.2 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิสม

H_0 : การทำงานเป็นทีมไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิสม

H_1 : การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิสม

จากตารางที่ 4.24 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงสามารถปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ ยอมรับสมมติฐานย่อย 3.2 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิสมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานย่อย 3.3 การกระจายอำนาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิสม

H_0 : การกระจายอำนาจไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสลิสม

H_1 : การกระจายอำนาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

จากตารางที่ 4.24 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงสามารถปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ ยอมรับสมมติฐานย่อย 3.3 การกระจายอำนาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

นอกจากการทดสอบสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแล้วข้างต้น สามารถทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม ซึ่งผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.24 สามารถสร้างเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

$$Y_1 = 1.359 + .267 (X_1) + .217 (X_2) + .128 (X_3)$$

โดยที่ X_1 = การแบ่งงานกันทำ

X_2 = การทำงานเป็นทีม

X_3 = การกระจายอำนาจ หรือ

พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

$$= 1.359 + .128 (\text{การแบ่งงานกันทำ}) + .217 (\text{การทำงานเป็นทีม}) + .267 (\text{การกระจายอำนาจ})$$

จากสมการทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม หากพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบ Unstandardized Coefficients พบว่าองค์ประกอบด้านการแบ่งงานกันทำ (X_1) มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ .267 แสดงถึงว่าองค์ประกอบด้านการแบ่งงานกันทำ (X_1) ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมมากที่สุด รองลงมาคือองค์ประกอบด้านการทำงานเป็นทีม (X_2) เท่ากับ .217 และองค์ประกอบด้านการกระจายอำนาจ (X_3) เท่ากับ .128 ตามลำดับ

ซึ่งสมการดังกล่าวสามารถทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานได้ เช่น ถ้าพนักงานคนหนึ่งได้คะแนนจากแบบสอบถามในด้านการแบ่งงานกันทำเท่ากับ 4 คะแนน ด้านการทำงานเป็นทีมเท่ากับ 4 และด้านการกระจายอำนาจเท่ากับ 4 คะแนน (ระดับสูง) จะสามารถทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
& \text{พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน} \\
& = 1.359 + .128 (\text{การแบ่งงานกันทำ}) + .217 (\text{การทำงานเป็นทีม}) \\
& \quad + .267 (\text{การกระจายอำนาจ}) \\
& = 1.359 + .267 (4) + .217 (4) + .128 (4) \\
& = 3.807
\end{aligned}$$

ดังนั้นพนักงานในบริษัทที่มีโครงสร้างด้านการแบ่งงานกัน การทำงานเป็นทีมและการกระจายอำนาจในระดับสูง ก็จะมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูงด้วย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าโครงสร้างองค์การส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 โครงสร้างองค์การส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานโดยการใช้วิธี Multiple Regression Analysis เพื่อทำการวิเคราะห์หว่าองค์ประกอบ (Factor) ที่ได้หลังจากการสกัดปัจจัย (Factor Analysis) ในขั้นต้นนั้นส่งผลต่อตัวแปรตามหรือไม่

ตารางที่ 4.25

Model ทำนายความสัมพันธ์ของโครงสร้างกับระดับความสุขของพนักงาน

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|----------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .545 (a) | .297 | .295 | .42068 |
| 2 | .641 (b) | .411 | .408 | .38554 |
| 3 | .671 (c) | .450 | .446 | .37300 |

a Predictors: (Constant), X3

b Predictors: (Constant), X3, X1

c Predictors: (Constant), X3, X1, X2

d Dependent Variable: Y2

จากตารางที่ 4.24 พบว่า Model ที่ 3 จากตาราง Adjusted R Square พบว่าโครงสร้างองค์การส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทมากที่สุดคือร้อยละ .446 รองลงมาคือ Model ที่ 2 พบว่าโครงสร้างองค์การส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทร้อยละ .408 และ Model ที่ 1 พบว่าโครงสร้างองค์การส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทน้อยที่สุด

คือร้อยละ .295 ตารางตารางดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า model ที่ 3 นั้นเป็น Model ที่เหมาะสมที่สุดใน การทำการวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นต่อไป

การวิเคราะห์ค่าของ Model ที่ 3 พบว่าสมการถดถอยพหุคูณมีค่าความผิดพลาด มาตรฐาน (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ .37300 และมีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (Adjusted R Square) สูงที่สุดเท่ากับ .446 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองตัวนี้สามารถลดความผิดพลาดในการ ประเมินค่าความสัมพันธ์ของการโครงสร้างองค์การและพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการ ทำงานได้ร้อยละ 44.6 หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าสมการดังกล่าวนี้มีค่าความแม่นยำร้อยละ 44.6

หลังจากที่ทำการเลือก Model ที่มีความเหมาะสมที่สุดในการวิเคราะห์ทางสถิติแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบ Multiple Regression Analysis โดยทำการ วิเคราะห์แต่ละปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การกับระดับความสุขของพนักงาน โดยแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.26

ผลการทดสอบสมมติฐานในสมการถดถอยของโครงสร้างองค์การส่งผลกระทบต่อระดับความสุขของพนักงานใน บริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

| Model (C) | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-----------------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | .798 | .196 | | 4.077 | .000 | | |
| การกระจายอำนาจ (X ₃) | .273 | .026 | .421 | 10.643 | .000 | .886 | 1.128 |
| การแบ่งงานกันทำ (X ₁) | .319 | .042 | .309 | 7.585 | .000 | .839 | 1.192 |
| การทำงานเป็นทีม (X ₂) | .199 | .038 | .204 | 5.305 | .000 | .937 | 1.067 |

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่า VIF แล้วพบว่าองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบนั้นมีค่าน้อยกว่า 5 ซึ่งหมายถึงกลุ่มขององค์ประกอบที่เกิดขึ้นใหม่หลังจากการสกัดปัจจัย (Factor Analysis) นั้นไม่มีความสัมพันธ์หรืออาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบนั้นไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และค่า t-test ของแต่ละองค์ประกอบนั้นมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ต่ำกว่า 0.05 ซึ่งแสดงถึงว่า องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบส่งผลกระทบต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานโดยกำหนดค่า $\alpha = 0.05$

สมมติฐานย่อย 4.1 การกระจายอำนาจส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

H_0 : การกระจายอำนาจไม่ส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

H_1 : การกระจายอำนาจส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่

แขวงสีลม

จากตารางที่ 4.26 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงสามารถปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ ยอมรับสมมติฐานย่อย 4.1 ที่ว่าการกระจายอำนาจส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานย่อย 4.2 การแบ่งงานกันทำส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

H_0 : การแบ่งงานกันทำไม่ส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

H_1 : การแบ่งงานกันทำส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

จากตารางที่ 4.25 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงสามารถปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ ยอมรับสมมติฐานย่อย 4.2 ที่ว่าการแบ่งงานกันทำส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานย่อย 4.3 การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

H_0 : การทำงานเป็นทีมไม่ส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

H_1 : การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

จากตารางที่ 4.26 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงสามารถปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ ยอมรับสมมติฐานย่อย 4.3 ที่ว่าการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

นอกจากการทดสอบสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแล้วข้างต้น สามารถทำนายระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรที่สามารถทำนายระดับความสุขของพนักงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม ซึ่งผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.25 สามารถสร้างเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

$$Y_2 = .798 + .319 (X_1) + .199 (X_2) + .273 (X_3)$$

โดยที่ X_1 = การแบ่งงานกันทำ

X_2 = การทำงานเป็นทีม

X_3 = การกระจายอำนาจ หรือ

ระดับความสุขของพนักงาน

$$= .798 + .319 (\text{การแบ่งงานกันทำ}) + .199 (\text{การทำงานเป็นทีม}) \\ + .273 (\text{การกระจายอำนาจ})$$

จากสมการทำนายระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม หากพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบ Unstandardized Coefficients พบว่า องค์ประกอบด้านการแบ่งงานกันทำ (X_1) มีค่าสูงที่สุดเท่ากับ .319 แสดงถึงว่าองค์ประกอบด้านการแบ่งงานกันทำ (X_1) ระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมมากที่สุด รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านการกระจายอำนาจ (X_3) เท่ากับ .273 และองค์ประกอบด้านการทำงานเป็นทีม (X_2) เท่ากับ .199 ตามลำดับ

ซึ่งสมการดังกล่าวสามารถทำนายระดับความสุขของพนักงานได้ เช่น ถ้าพนักงานคนหนึ่งได้คะแนนจากแบบสอบถามในด้านการแบ่งงานกันทำ 4 ด้านการกระจายอำนาจ 4 และด้านการทำงานเป็นทีมเท่ากับ 4 (ระดับสูง) จะสามารถทำนายระดับความสุขของพนักงานได้ดังนี้

ระดับความสุขของพนักงาน

$$= .798 + .319 (\text{การแบ่งงานกันทำ}) + .273 (\text{การกระจายอำนาจ}) \\ + .199 (\text{การทำงานเป็นทีม}) \\ = .798 + .319 (4) + .273 (4) + .199 (4) \\ = 3.962$$

ดังนั้นพนักงานในบริษัทที่มีโครงสร้างด้านการกระจายอำนาจ การทำงานแบ่งงานกันทำ และการทำงานเป็นทีมในระดับสูงก็จะมีระดับความสุขอยู่ในระดับสูงด้วย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า โครงสร้างองค์การส่งผลทางบวกต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อทำการศึกษาโครงสร้างองค์การและพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน โดยเป็นการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน การหาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับระดับความสุขของพนักงานและการศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การว่าส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงานอย่างไร รวมไปถึงการหาสมการทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและมีความสุขของพนักงานโดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรบนพื้นฐานของแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากตำราทั้งในและต่างประเทศรวมถึงงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ โดยแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคอร์ (Likert Scale Type) โดยกลุ่มประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือพนักงานบริษัทที่มีสำนักงานอยู่ในพื้นที่แขวงสีลมในตำแหน่งพนักงานประจำที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรอย่างน้อย 1 ปี จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านและพบว่าแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 จากนั้นจึงหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α Cronbach coefficient) มีค่าเกิน 0.7 ในทุกตัวแปร ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ โดยค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรต้นมีค่าเท่ากับ .799 (ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง .706 - .849) และค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรตามเท่ากับ .8055 (ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง .7633- .8477) โดยสามารถแบ่งองค์ประกอบของแบบสอบถามได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการวัดระดับความสุขของพนักงาน

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาจึงได้ทำการคัดแยกแบบสอบถามที่เสีย และนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาประมวลผลและทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อทำการคำนวณหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และหาสมการทำนายความสุขในการทำงาน

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมจำนวน 400 คน ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ตามลำดับ มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 มีสถานภาพโสดจำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.30 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 ทำงานในบริษัทที่มีประเภทการจดทะเบียนองค์การแบบบริษัทจำกัดจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ซึ่งเป็นประเภทธุรกิจบริการจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 มีระยะเวลาในการทำงานในองค์การ 1-2 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 มีรายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาทต่อเดือนจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีชั่วโมงการทำงาน 8 ชั่วโมง / วัน จำนวน 235 คนคิดเป็นร้อยละ 58.80 ไม่มีโรคประจำตัวจำนวน 344 คนคิดเป็นร้อยละ 86.00 และในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีโรคประจำตัวนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรคประจำตัวที่ไม่ได้เกิดจากการทำงานจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 69.64

5.1.2 ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

5.1.2.1 การวิเคราะห์โครงสร้างองค์การ

ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาโครงสร้างองค์การครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ตัวแปรคือ การศึกษาโครงสร้างองค์การที่ประกอบด้วยงานกันทำ (Division of Work) การทำงานเป็นทีม (Team) การกระจายอำนาจ (Decentralization decision) จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับองค์ประกอบของโครงสร้างองค์การในระดับสูงทั้งหมด โดยค่าเฉลี่ยในด้านการแบ่งงานกันทำมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.119 รองลงมาคือด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.973 และการกระจายอำนาจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.551 ตามลำดับ

แสดงถึงว่าโครงสร้างองค์การของบริษัทที่อยู่ในพื้นที่แขวงสีลมนั้นมีการจัดโครงสร้างแบบแนวนอน หรือ Horizontal Structure ที่ให้ความสำคัญกับพนักงานที่อยู่ในองค์การ โดยมีการจัดโครงสร้างในการแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ มีการให้ความช่วยเหลือกันในการทำงานโดยการทำงานเป็นทีมรวมถึงผู้บริหารมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานลงสู่พนักงานระดับล่างตามแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การของดราฟ (Daft, 2004)

5.1.2.2 การศึกษาพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) ของทั้ง 12 ด้านเท่ากับ 3.8398 โดยเมื่อทำการพิจารณารายด้านของตัวแปรย่อยแต่ละตัวพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานจัดอยู่ในระดับสูงและปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยด้านการสัมภาษณ์ก่อนออกจางานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.4912 รองลงมาคือด้านการขาดงานหรือการทำงานที่เชิงซ้ำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0775 ด้านการอบรมของพนักงานมีค่าเฉลี่ยกับ 4.0767 ด้านรายงานเกี่ยวกับคุณภาพของการผลิตโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0667 ตามลำดับ และด้านการออกจางานหรือการโยกย้ายพบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดจัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8342 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานโดยเป็นผลจากพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เดวิดและคีท (Davis & Keith, 1967)

5.1.2.3 การศึกษาระดับความสุขของพนักงาน

ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาระดับความสุขของพนักงาน จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) ของทั้ง 4 ด้านเท่ากับ 3.90 โดยเมื่อทำการพิจารณารายด้านของตัวแปรย่อยแต่ละตัวพบว่าพนักงานมีระดับความสุขอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยค่าเฉลี่ยด้านการติดต่อสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.0331 รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0004 และด้านการเป็นที่ยอมรับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9179 และด้านความรักในงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.6433 ตามลำดับซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดของแมนเนียน (Manian, 2003)

5.1.3 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ได้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการหาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน การหาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับระดับความสุขของพนักงาน และการศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การว่าส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน ซึ่งแสดงรายละเอียดของผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

| สมมติฐานการวิจัย | ผลการทดสอบ |
|--|----------------|
| สมมติฐานที่ 4 โครงสร้างองค์การส่งผลกระทบต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | ยอมรับสมมติฐาน |
| สมมติฐานย่อย 4.1 การกระจายอำนาจส่งผลกระทบต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | ยอมรับสมมติฐาน |
| สมมติฐานย่อย 4.2 การแบ่งงานกันทำส่งผลกระทบต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | ยอมรับสมมติฐาน |
| สมมติฐานย่อย 4.3 การทำงานเป็นทีมส่งผลกระทบต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม | ยอมรับสมมติฐาน |

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างสมการทำนายโดยการนำตัวแปรต้นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ ซึ่งประกอบด้วย การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) การทำงานเป็นทีม (Team) การกระจายอำนาจ (Decentralization) มาสร้างเป็นสมการทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน และสมการทำนายระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมโดยสมการทำนายสามารถสรุปได้ดังนี้

พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน:

$$Y_1 = 1.359 + .267 (X_1) + .217 (X_2) + .128 (X_3)$$

ระดับความสุขของพนักงาน :

$$Y_2 = .798 + .319 (X_1) + .273 (X_3) + .199 (X_2)$$

โดยที่ X_1 = การแบ่งงานกันทำ,

X_2 = การทำงานเป็นทีม,

X_3 = การกระจายอำนาจ

และ Y_1 = พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน,

Y_2 = ระดับความสุขของพนักงาน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม ผู้วิจัยของนำเสนอการอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

5.2.1 ความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

จากผลการศึกษาคำวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของโครงสร้างองค์การคือด้านการแบ่งงานกันทำ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการกระจายอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมในระดับปานกลางโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เท่ากับ $r = .510, .410, .411$ ตามลำดับโดยมีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $.000$ โดยเมื่อทำการพิจารณาค่าเฉลี่ยของการศึกษาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 3.8389 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ยกเว้นค่าเฉลี่ยในด้านความคับข้องใจคำร้องทุกข์และด้านการออกจากงานหรือการโยกย้ายงานที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดจัดอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2958 และ 2.8342 ตามลำดับหรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าพนักงานมีความคับข้องใจจากการทำงานน้อยและมีความคิดที่จะโยกย้ายงานหรือลาออกต่ำ ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ น้ำอ้อย สท้านไพท (2516) ที่ทำการศึกษาศึกษาทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลตำรวจ โดยผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างองค์การนั้นมีความสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และงานวิจัยของ มงคล ภาธรธวานนท์ (2549) ที่ทำการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การและกระบวนการบริหารจัดการโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษยอดนิยม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างองค์การของโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษยอดนิยมโรงเรียนบดินทรเดชา

(สิงห์ สิงหเสนี) มีการแบ่งงานทั้งแนวดิ่งและแนวราบมิเพื่อให้เกิดประสิทธิผลตามรูปแบบการจัดโครงสร้างระบบราชการของแมกซ์ เวเบอร์ (Weberian Model Bureaucracy) และนอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า การกระจายอำนาจในองค์การมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อพนักงานในด้านประสิทธิภาพของการทำงานด้วย และจากผลการศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีค่าเฉลี่ยด้านการลาออกการโยกย้ายและความคับข้องใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง หรือกล่าวได้ว่ามีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ผู้วิจัยจึงทำการอภิปรายในมุมมองถึงปัจจัยใดที่ส่งผลการลาออกของพนักงานและพบว่า กัญฐณี แสงพินิจ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนกไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูชิสมเทมส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าความต้องการลาออกของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านองค์การ โดยพบว่า ความกดดันจากการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีการศึกษาที่มีความสอดคล้องกันอีกชิ้นหนึ่งของอภิญญา จำปามูล (2551) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานจ้างในเทศบาลนครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ทำการจัดลำดับสาเหตุที่ทำให้เกิดการลาออกจากงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน นโยบายการทำงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน โดยสาเหตุของการลาออก 3 อันดับแรก คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีจำนวนมากจนไม่สามารถบริหารจัดการและเกิดเป็นความกดดันในการทำงาน และรวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายนั้นยากเกินกว่าความรู้ความสามารถที่มีอยู่และการลาออกนั้นยังมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริการและด้านสภาพการทำงาน

จากผลการศึกษาที่พบว่า การแบ่งงานกันทำนั้นมีความสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรมของพนักงานผู้วิจัยมีความคิดเห็นเหตุผลดังกล่าวนี้เกิดจาก พนักงานจะต้องรับรู้ สัมผัสกับความรู้สึกทั้งด้านบวกและด้านลบที่เกิดจากการทำงานด้วยตนเองทุกวัน หรืออาจกล่าวได้ว่าความรู้สึกของการเบื่อหน่ายงานที่ทำประจำนั้นเกิดขึ้นจากความสะสมความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของพนักงานคนนั้นๆ เองและจึงสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก โดยหากพนักงานมีความรู้สึกดีต่องานที่ทำ มีความถนัด มีความชำนาญต่องานนั้นๆ ก็ย่อมจะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมซึ่งในทางกลับกันหากว่าพนักงานได้รับความรู้สึกไม่ดีจากการทำงานก็ย่อมจะสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรมที่พยายามมองหางาน องค์กรที่เหมาะสมกับตนเอง หรือมีความคิดที่จะโยกย้ายหรือลาออกจากการทำงานนั้นในที่สุด

5.2.2 ความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับระดับความสุขของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของโครงสร้างองค์การคือด้านการกระจายอำนาจ แบ่งงานกันทำและด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม ในระดับปานกลางโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เท่ากับ $r = .545, .502, .332$ ตามลำดับโดยมีความสัมพันธ์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $.000$ และผลการศึกษาค่าเฉลี่ยของระดับความสุขของพนักงานพบว่าพนักงานมีระดับความสุขอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยค่าเฉลี่ยด้านการติดต่อสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.0331 รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0004 และด้านการเป็นที่ยอมรับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9179 และด้านความรักในงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.6433 ตามลำดับ ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับศิริพร นามวงศ์อนุสรณ์ (2553) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานต่อการปรับโครงสร้างองค์การของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยโดยทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจภายหลังจากมีการปรับโครงสร้างองค์การ ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าภาระงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $.01$ นอกเหนือจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคือลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้า การยอมรับความสามารถ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของชุดิมนต์ ฟ้าภิญโญ (2552) ที่ได้ทำการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงานได้แก่องค์ประกอบด้านลักษณะงาน และความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ต่อความรู้สึกทางบวก หรือทางลบของพนักงานและก่อให้เกิดเป็นความสุขของพนักงานตามมาโดยปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานคือ ภาระงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา ด้านความรักในการทำงาน ด้านการทำงานให้สำเร็จและการได้รับการเป็นที่ยอมรับจากบุคคลรอบข้างซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเมเนียน (Manian, 2003)

5.2.3 การทำนายความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 โครงสร้างองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของโครงสร้างองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม ผลการศึกษาพบว่า การแบ่งงานกันทำ การทำงานเป็นทีม และการกระจายอำนาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม โดยมีค่า Beta Unstandardized Coefficients เท่ากับ .267, .217, .128 ตามลำดับ หรืออาจจะกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าองค์ประกอบของโครงสร้างองค์การด้านการแบ่งงานกันทำนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมมากที่สุด จากผลการศึกษาดังกล่าวพบว่ามีผลสอดคล้องกับการศึกษาของสุจิตรา บัวใหญ่ (2549) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรมในการทำงาน และคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่าถ้าพนักงานพนักงานได้รับการมอบหมายงานและการกระจายอำนาจในการทำงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอจะทำให้มีการส่งเสริมการตัดสินใจทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและหน่วยงานอื่นๆ ได้มากขึ้นด้วย ซึ่งจะทำให้ผลลัพธ์จากการทำงาน การผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพมากขึ้นตามไปด้วย และการศึกษาของบูอันและเมนกรูช (Bhuiyan & Menguc, 2002) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะงานการประเมินผล ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานผลการศึกษาพบว่า องค์การที่มีการกำหนดโครงสร้างองค์การให้มีการกระจายอำนาจในการทำงานสู่พนักงานจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานนอกจากนี้ การศึกษาของคอมเรย์, ฟิฟฟินเนอร์และบีม (Comrey, Pfiffner & Beem, 1952) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การในสหรัฐอเมริกายังมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน โดยผลการศึกษาพบว่า การให้พนักงานมีส่วนร่วมช่วยในการตัดสินใจในการทำงานมิใช่เพียงแต่การออกคำสั่งจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานตามเป้าหมายขององค์การได้มากขึ้น และจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจจากภายในในการทำงาน เกิดการยอมรับในโครงสร้างองค์การ และผลของการเกิดแรงจูงใจในการทำงานจากภายในนี้เองจะทำให้พนักงานสามารถมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจในการทำงานอย่างเหมาะสม และเบอร์ดี, เกรท, แพทเทอสัน, โรบินสันและคณ (Berdi, Clegg, Patterson, Robinson, et al., 2008) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการนำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลผสมผสานกับการบริหารการดำเนินงานพบว่าองค์การที่มีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมจะส่งผลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2.4 การทำนายความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับระดับความสุขของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 โครงสร้างองค์การส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของโครงสร้างองค์การส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม ผลการศึกษาพบว่าการแบ่งงานกันทำ การกระจายอำนาจและการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมโดยมีค่า Beta Unstandardized Coefficients เท่ากับ .319, .273, .199 ตามลำดับ หรืออาจจะกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าองค์ประกอบของโครงสร้างองค์การด้านการแบ่งงานกันทำนั้นส่งผลต่อระดับความสุขพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมมากที่สุด จากผลการศึกษาในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของโจฮารีและยะยาห์ (Johari & Yahya, 2009) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานขายในประเทศมาเลเซียผลการศึกษาพบว่าการทำงานที่มีการควบคุมอำนาจสูงส่งผลให้พนักงานมีความเครียด และผลการศึกษาจึงพบอีกว่าหากองค์การมีการกระจายอำนาจ ให้ความยืดหยุ่นและอิสระในการทำงานจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น และในการศึกษาของของลินเบิร์ก, กัดมัลด์ซัน, แอนเดอร์สัน (Lundberg, Gudmundson & Anderson, 2009) ที่ทำการศึกษาภายใต้แนวคิดของเฮอร์เบิร์กพบว่าความสุขของบุคคลนั้นเกิดจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์การสอดคล้องกับการศึกษาของกาญจน์ พันธุ์ไพโรจน์ (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายนั้นส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานรวมถึงการศึกษาของ ชูติกาญจน์ เปาทุย (2553) ทำการศึกษาระดับความสุขของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราชพบว่าความสัมพันธ์ทางสังคมและความก้าวหน้าในงานนั้นส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงานและชัยวัฒน์ ไพนุพงษ์ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงานของพนักงานที่อยู่ในองค์การพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขนั้นเกิดจากลักษณะงานที่ทำอยู่ การรับรู้ต่อการบริหารและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการทำงาน นโยบายของการทำงาน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน การได้รับการยอมรับความเป็นบุคคลจากเพื่อนร่วมงาน ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ นอกจากนี้ การศึกษาที่คล้ายคลึงกันอีกชิ้นหนึ่งของ มาลี เกื้อนพคุณ, อรอนงค์ ทวนพรมราช, อภิญา เพียรพิจารณ์ (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน พบว่าปัจจัยด้านองค์การที่ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานคือปัจจัยด้านลักษณะงาน การแบ่งงานกันทำและนอกจากนี้นโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ก็ยังเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้วย สอดคล้องกับการและการศึกษาของ ธนยพันธ์

อินตะวงค์ (2555) ที่ทำการวัดดัชนีความสุขของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือโดยผลการศึกษาพบว่า กระบวนการทำงานที่ปลอดภัย การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมและปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานก็ส่งผลต่อระดับความสุขของพนักงาน

นอกจากนี้ ธรรมนูญ ชูติสูตร (2556) ที่ได้ทำการศึกษาความสุขของพนักงานโรงงานผลิตอาหารในจังหวัดชลบุรี โดยผลการศึกษาพบว่าพนักงานโรงงานมีความสุขในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและพนักงานมีความสุขในด้านครอบครัว ด้านการมีสุขภาพดี ด้านการผ่อนคลาย ด้านการหาความรู้ การใช้จ่าย และการมีความสุขทางสังคมและองค์การอยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าความสุขที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นยังสามารถเกิดได้จากกลายองค์ประกอบ หลายปัจจัย เนื่องจากบุคคลเป็นระบบเปิดที่ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวตลอดเวลา เช่น ดังนั้นการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในองค์การได้นั้นทุกฝ่ายจะต้องมองโดยองค์รวมไม่เพียงแต่มองที่องค์ประกอบที่สัมพันธ์หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้นเท่านั้นองค์การจึงจะสามารถสร้างความสุขให้กับพนักงานในองค์การได้อย่างยั่งยืน

5.2.5 สมการทำนายความสุขในการทำงาน

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Analysis) พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน มี 3 ตัวแปรคือการแบ่งงานกันทำ (Division of Work) การทำงานเป็นทีม (Team) และการกระจายอำนาจ (Decentralization) สามารถสร้างเป็นสมการทายได้ทั้งสิ้น 2 สมการ ดังนี้

1. สมการทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

$$: Y_1 = 1.359 + .267 (X_1) + .217 (X_2) + .128 (X_3)$$

$$\text{Adjusted R Square} = .403$$

หมายความว่า สมการข้างต้นสามารถทำนายได้ร้อยละ 40.3

2. สมการทำนายระดับความสุขของพนักงาน

$$: Y_2 = .798 + .319 (X_1) + .273 (X_3) + .199 (X_2)$$

$$\text{Adjusted R Square} = .446$$

หมายความว่า สมการข้างต้นสามารถทำนายได้ร้อยละ 44.6

โดยที่ X_1 = การแบ่งงานกันทำ (Division of Work)

X_2 = การทำงานเป็นทีม (Team)

X_3 = การกระจายอำนาจ (Decentralization)

Y_1 = พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

Y_2 = ระดับความสุขของพนักงาน

จากสมการของการทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน พบว่าโครงสร้างองค์การส่งผลทางบวกกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงานหรืออาจกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การในระดับสูงแล้วจะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขอยู่ในระดับสูงด้วย หรืออาจกล่าวได้อีกทางหนึ่งว่า พนักงานที่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การในระดับต่ำก็จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขในระดับต่ำด้วย

5.3 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงวิชาการ

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม ผู้วิจัยได้พบประโยชน์เชิงวิชาการจากการศึกษา ดังนี้

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาศึกษางานวิจัย สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ พบว่ามีผู้ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การไว้ในระดับหนึ่งโดยเป็นการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของโครงสร้างองค์การในหน่วยงานต่างๆ โดยพบว่ามีผู้ทำการศึกษาที่คล้ายคลึงกัน ของจักรพงษ์ กลีบมะลิ (2545) การปรับโครงสร้างองค์การของภาคธุรกิจในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ : กรณีศึกษาบริษัท TPI มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมขององค์การที่มีผลต่อการปรับโครงสร้างบริษัท TPI ศึกษาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างบริษัท TPI และศึกษาทางเลือกการปรับโครงสร้างบริษัท TPI ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผลการศึกษาพบว่าในปี 2544 หลังจากที่บริษัทมีการปรับโครงสร้างบริษัทในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติความเป็นทางการ มิติความชำนาญเฉพาะด้าน มิติสายการบังคับบัญชา มิติความสลับซับซ้อน มิติการรวมศูนย์อำนาจและมิติความเป็นวิชาชีพ ผลจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การในครั้งนี้ส่งผลให้บริษัท TPI มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อยซึ่งเป็นผลมาจากการจัดกลุ่มงานที่ชัดเจนมากและการกระจายอำนาจในการตัดสินใจในงานมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาที่คล้ายคลึงกันของบุญฤทธิ์ พูลสวัสดิ์ (2556) การบริหารองค์การที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขของการทำงานและประสิทธิภาพของการทำงานเพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงาน และหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์การกับความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน และผลการศึกษาพบว่าการบริหารองค์การอันประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหาร การบริหารทรัพยากรมนุษย์และ

โครงสร้างของการบริหารมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพของการทำงาน แต่ยังไม่มีการหาความสัมพันธ์ในมิติโครงสร้างอย่างชัดเจนว่า มิติใดหรือองค์ประกอบใดที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ ความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากที่สุด รวมถึงผู้วิจัยยังไม่พบว่าผู้วิจัยหรือนักทฤษฎีท่านใดที่ทำการศึกษาและหาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน โดยการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานจากการใช้สถิติการหาความสัมพันธ์โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) เพื่อทำการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น 3 ตัวคือการแบ่งงานกันทำ การทำงานเป็นทีมและการกระจายอำนาจ และการศึกษาตัวแปรตามจำนวน 2 ตัว คือพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน โดยผลการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นชัดเจนถึงความสำคัญของการแบ่งงานกันทำ (Division of work) ซึ่งแม้ว่าจะมีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การไว้มากพอสมควรแต่ยังไม่มียานวิจัยหรือการศึกษาใดที่สามารถจำแนกให้เห็นความแตกต่างว่าองค์ประกอบใดของโครงสร้างองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงานและส่งผลในระดับใดได้อย่างชัดเจนเช่นผลการศึกษาในครั้งนี้ จึงจะทำให้การนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในอนาคตในการจัดการบริหารโครงสร้างองค์การสามารถทำได้ตรงจุดและตรงกับความต้องการของพนักงานที่อยู่ในองค์การมากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะในเชิงบริหาร

จากผลการศึกษาที่พบว่าพนักงานเห็นด้วยกับโครงสร้างองค์การที่มีการจัดโครงสร้างองค์การในด้านแบ่งงานกันทำ การทำงานเป็นทีมและการกระจายอำนาจอยู่ในระดับสูงนั้นผู้บริหารสามารถนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวปรับปรุงโครงสร้างองค์การ โดยปรับเปลี่ยนแนวทางมาสู่โครงสร้างที่เน้นการบริหารประสิทธิภาพควบคู่กับการบริหารความสุขของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์ประกอบด้านการแบ่งงานกันทำที่มีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงานมากที่สุด โดยที่ผู้บริหารมุ่งเน้นไปที่ด้านการแบ่งงานและการมอบหมายงานให้กับพนักงานที่อยู่ในองค์การมากขึ้น เพราะเมื่อพนักงานได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและทักษะที่มีอยู่ผู้นั้นจะสามารถทำงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการกระจายอำนาจในการทำงานให้พนักงานได้มีสิทธิ์คิดและตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบด้วยตนเองมากขึ้น อันจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการทำงานที่เหมาะสมและเกิดเป็นความสุขในการทำงานในเวลาต่อมาและนอกจากนี้ผู้บริหารยังสามารถ

ประยุกต์ใช้ผลการศึกษาโดยการจัดการอบรมหรือการพัฒนาความรู้ทักษะในด้านต่างๆ ให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดความชำนาญในสาขาอาชีพและทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ การพัฒนาตนเองในเชิงลึกและให้พนักงานนำมาปรับใช้โดยตรงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย

5.5 ข้อจำกัดในการศึกษา

1. ข้อจำกัดในเรื่องของขนาดของประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของจำนวนประชากรได้ จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างทางการศึกษาได้อย่างเหมาะสมและการเก็บข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก (Convenience) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในร้านอาหารฟาสฟูดส์ ร้านกาแฟ และสถานที่ดังกล่าวนี้เป็นอยู่ใกล้เคียงกับระบบขนส่งสาธารณะ เช่น รถไฟฟ้า (BTS) รถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อาจจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาจากพื้นที่ใกล้เคียงกันองค์การเดียวกันหรือใช้บริการระบบขนส่งดังกล่าวเป็นประจำ สม่่าเสมอ เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวอาจจะส่งผลให้เกิดการกระจุกตัวของข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามและอาจทำให้ผลการศึกษาไม่สามารถอ้างอิงถึงประชากรได้อย่างดี

5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ โดยทำการศึกษาในภาพรวมของพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมโดยภาพรวม ซึ่งทำให้ผลการศึกษายังมีจุดบกพร่องของการวิเคราะห์โครงสร้างองค์การอย่างชัดเจน ดังนั้นหากมีการศึกษาในอนาคต จึงควรมีการเลือกกลุ่มธุรกิจ หรือกลุ่มอุตสาหกรรมที่จำเพาะเจาะจง อาทิเช่น ธนาคาร การเงินและการลงทุนและทำการวิเคราะห์โครงสร้างของอุตสาหกรรมดังกล่าวอย่างละเอียดถี่ถ้วนและทำการประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงานในแต่ละด้านอย่างละเอียดมากขึ้นทั้งนี้จะทำให้สามารถนำผลจากการศึกษานั้นไปใช้ประโยชน์ได้โดยตรงกับกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าว

2. การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาในพนักงานบริษัทโดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่อยู่ในบริษัทเอกชนโดยส่วนมากดังนั้นเพื่อให้การศึกษามีประโยชน์มากขึ้นในอนาคต จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในหน่วยงานต่างๆ เช่น หน่วยงานการกุศล หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงออก

ถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงานเพื่อที่จะสามารถนำมาเป็นประโยชน์ในการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความเหมาะสมที่สุดทั้งต่อองค์การภาคเอกชนหรือองค์การภาครัฐ เป็นต้น

3. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การ พฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงานในด้านเดียวเท่านั้น โดยไม่ได้มีการเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่างในแต่ละปัจจัยโดยละเอียด ดังนั้นหากมีการศึกษาในอนาคตจึงควรมีการศึกษาเพื่อหาความแตกต่างของตัวแปรแต่ละตัวโดยละเอียดเพื่อจะสามารถนำผลการศึกษานั้นมาประยุกต์ใช้กับองค์การได้อย่างชัดเจนและมีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น



รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- แคนฟิลด์, เจ. และ มิลเลอร์, เจ. (2541). หัวใจอยู่กึ่งงาน (สุธรรม รัตนโชติ, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: ศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรม
- เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, จรัมพร ไหล่ลายอง, และ ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต. (2555). รายงานสถานการณ์ความสุขของคนทำงานในประเทศไทยปีที่ 1 รอบครึ่งปีแรก. สถาบันวิจัยประชากรและสังคมศาสตร์และศูนย์เทคโนโลยีและอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชาญวิทย์ วันต์ธนารัตน์, และ นพพร ทิแก้วศรี. (2556). 123 สู่การเป็นองค์กรแห่งความสุข. กรุงเทพฯ: สองขาครีเอชั่น.
- เชาวน์ ไพโรพริณโรจน์. (2523). ทฤษฎีและการจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แชนพอร์พรีนติ้ง จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์, ชัยยศ สันติวงษ์. (2548). พฤติกรรมบุคคลภายในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์.
- ประเวช ตันติพิวัฒนสกุล, และ เอกอนงค์ สีตลาภินันท์. (2554). คู่มือสร้างความสุขระดับจังหวัด. กรุงเทพฯ: ครีเอทีฟ.
- ฝน แสงสิงแก้ว. (2522). ความสุขเป็นสากล. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์, และ ชลิตา ศรมณี. (2526). หลักการจัดการองค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: รามินทน์.
- ภาพร (ศิริอร) ชันธุ์หัตถ์. (2549). องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: อักษรภาพิพัฒน์.
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2552). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น.
- สรินทร์ เกรย์, วรชัย ทองไทย, และ เรวดี สุวรรณนพเกล้า. (2553). ความสุขเป็นสากล. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากร และสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล.

- รศรินทร์ เกรย์, วรชัย ทองไทย, และ เรวดีสุวรรณ สุวรรณนพเกล้า. (2553). *ความสุขเป็นสากล*.
โครงการรายงานสถานการณ์สุขภาพจิตประจำปี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชันส์.
- วงศา เลหาศิริวงศ์. (2548). *พฤติกรรมองค์การและการพัฒนาองค์การสุขภาพ*. พิษณุโลก: ทีไอที
คอมพิวเตอรส์ฟอร์ม.
- ศิริชัย กาญจนวสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และ ดิเรก ศรีสุโข. (2551). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมกับ
การวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต. (2555). *คู่มือการวัดความสุขด้วยตนเอง (HAPPINOMETER: The Happiness
Self Assessment)*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
สมคิด บางโม. (2551). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*. (พิมพ์ครั้งที่ 4)
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาภรณ์ ภูวิทยพันธ์. (2548). *ทำงานอย่างไรให้ HAPPY*. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- อุทัย หิรัญโต. (2526). *สารานุกรมศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- อรุณี กรศรีทิพา. (2549). *วิถี 80/20 การดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนต.

บทความ

- กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์สิริ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร:
กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน. *วารสารวิชาการปทุมวัน*, 1 (1).
- กาญจณี พันธุ์โพธิ์โรจน์. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร. *วารสาร
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ฉบับพิเศษ)*, 20 (5).
- ดวงเนตร ธรรมกุล. (2555). การสร้างสุขภาวะในองค์กร. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 6 (1).
- บุญฤทธิ์ พูลสวัสดิ์. (ม.ค.-มี.ค. 2556). การบริหารองค์การที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา บริษัทผลิต
ชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการศรีปทุม
ชลบุรี* 9, (3), 120-126.
- ปาริชาติ เทพอาร์ักษ์, อมรารัตน ทิวถนอม. (2550). สุขภาวะของสังคมไทย: จุดเริ่มต้นของความอยู่
ดีมีสุข. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*.

- พรรณทิภา สายวัฒน์และกฤตพร หัวใจเจริญ. (2009). การพัฒนาพื้นที่โล่งในเขตเมืองเพื่อการแก้ปัญหาปรากฏการณ์เกาะความร้อน: กรณีศึกษาบริเวณถนนสีลม. *วารสารวิจัยและสาระสถาปัตยกรรม/การผังเมือง*, 6 (2).
- วิริญญา ชูราชีและสภาวดี ขุนทองจันทร์. (2554). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเชิงบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *วารสารวิทยาการการจัดการและสารสนเทศ*, 6 (1), บทคัดย่อ.

วิทยานิพนธ์

- กัณฐณี แสงพินิจ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนกไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิทยาการการจัดการ.
- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจฝ่ายสัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์.
- จรัสขวัญ ชาวเรือ. (2547). *ปัญหาของลักษณะโครงสร้างองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, คณะรัฐประศาสนศาสตร์.
- จักรพงษ์ กลีบมะลิ. (2545). *การปรับโครงสร้างองค์การของภาคธุรกิจในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ: กรณีศึกษาบริษัท TPI*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารจัดการทั่วไป.
- ชัยวัฒน์ ไพนุพงษ์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม GEN Y*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ชุตติกาญจน์ เปาทุย. (2553). *ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาล: กรณีศึกษาพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, สาขาการจัดการภาครัฐภาคเอกชน.
- ชุตติมณฑน์ ฟ้าภิญโญ. (2552). *ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะบริหารธุรกิจ.

- ฐิตินันท์ เขียวนิล. (2554). *ระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ณัฐมน ชุตินุสร. (2556). *การศึกษาความสุขของพนักงานโรงงานผลิตอาหารในจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาล มนุษย์.
- ธัญนันท์ อินตะวงค์. (2555). *ดัชนีความสุขของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
- นฤมล แสงผล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการทั่วไป.
- น้ำอ้อย สาทันไพธ. (2547). *ทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การและความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลตำรวจ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- มงคล ภาธรธวานนท์. (2549). *การวิเคราะห์โครงสร้างองค์การและกระบวนการบริหารจัดการ โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษยอดนิยม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.
- มาลี เกื้อนพคุณ, อรอนงค์ ทวนพรมราช, อภิญญา เพียรพิจารณ์. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขของในการทำงาน ของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกรุงเทพฯ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี, คณะพยาบาลศาสตร์.
- เรณู สุขฤกษ์ฤกษ์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ.
- วรพจน์ รัฐสีมา. (2540). *โครงสร้างองค์การและการบริหาร: ศึกษากรณีโครงสร้างทางการบริหารของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์.
- วรพรพรรณ จันทร์มัย. (2554). *โครงสร้างองค์กรของคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลตามความคิดเห็นของคณะเทศมนตรี และหัวหน้าส่วนการบริหารเทศบาลในจังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

- ศิริพร นามวงศ์อนุสรณ์. (2553). *ความพึงพอใจในการทำงานต่อการปรับโครงสร้างองค์การของ พนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.
- สาวิภา รัตนพันธ์. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์.
- สิรินทร แซ่ฉั่ว. (2553). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สาขาการพัฒนารายการมนุษย์และองค์การ.
- สุจิรา บัวใหญ่. (2549). *การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรมในการทำงาน และคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ประชาชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพัตรา ธัญน้อม. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงเรียนลาซาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ.
- สุนภา กมลงาม (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เวลาว่างของผู้บังคับบัญชากับความสุขในการทำงานของพนักงานไทย และพม่า: กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลในจังหวัดสมุทรสาคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- สุรัชย์ ชันฉิมิตร. (2541). *ผลกระทบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่อเจตคติและพฤติกรรมของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาบริหารธุรกิจ.
- เสาวลักษณ์ กิติประภัสร์, อรณิชา สว่างฟ้า, กนกพร นิตยน์นิธิฤทธิ์ และ ณิชฎฐาภรณ์ เลี่ยมจรัสกุล. (2553). *พัฒนาการแนวคิดเรื่อง ความสุข ที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สุข และเศรษฐกิจพอเพียง*. เครือข่ายงานวิจัยนานาชาติเพื่อสังคมอยู่เย็นเป็นสุข (IRAH).
- อภิญา จำปามูล. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานจ้างในเทศบาลนครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น: รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- อารดา บุญเลิศ. (2553). *การวิเคราะห์องค์ประกอบของความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

การพัฒนาคณ. (25 มกราคม 2558). สืบค้นจาก www.ge.ssru.ac.th

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (1 มกราคม 2558). สืบค้นจาก

http://www.dbd.go.th/main.php?filename=intro_moc3in1

นิยามความ สุขกรมสุขภาพจิต. (6 กุมภาพันธ์ 2558). สืบค้นจาก

<http://www.dmh.go.th/test/qtest/>

ภาวการณ์ทำงานของประชากรไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (3 กุมภาพันธ์ 2558). สืบค้นจาก

<http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/lfs57/ExeSumQ3.pdf>

Books

Chandler, R. C., & Plano, J.C. . (1982). *The Public Administration Dictionary*. New York: Jonh Wiley & Son.

Daft, R. L. & Marcic, D. (1998). *Understanding Management*. (2nd ed.). Chicago: The Dryden Press.

Daft, R. L.. (2004). *Organization Theory and Design*. (8th ed.). OH: RR Donnelley & Sons Company Willard.

Davis, K. (1967) *Human Relation at work: The Dynamic of Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill Book.

Davis, K. (1981). *Human Behavior at Work: Organization Behavior*. (6 th ed.). New York: McGraw-Hills, Inc.

Etzioni, A. (1965). *Modern Organization*. New Jersey: Prentice-Hall.

Gulick L., Urwick, L. (1973). *Paper on the Science of Administration*. New York: Institute of Public administration.

Herzberg, F, Barnard, M., & Barbara, S. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.). New York: John Wiley & Son, Inc.

Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.

Morris, S. V. (1953). *Motivation and Morale in Industry*. New York: W.W. Norton

- Robbins, S. P. (1983). *Organization Theory: Design, and Applications*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Taylor, F. (2000). *Frederick Taylor in Stuart Crainer: The management Century*. New York: Booz- allen & Hamilton inc.
- Veenhoven, R. (2006). 'New Directions in the Study of Happiness: United States and International Perspectives. (Paper presented at conference) University of Notre Dame, USA.
- Von Haller B. G. (1967). *Applied Psychology*. New York: McGraw-Hill Book.

Articles

- Ayaz, M. K., & Munawar, S. M. (2012). Impact of Decentralization in Education on HeadTeachers' Job Satisfaction in Public Schools of Punjab. *Journal of Research and Reflections in Education*, 6 (1), 75-87.
- Bhuain, S. N., and Menguc, B. (2002). An extension and evaluation of job characteristics, organizational commitment, and job satisfaction in an expatriate, guest worker, sales setting. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, 22 (1), 1-11.
- Birdi, K., Clegg, C., Patterson, M., Robinson, A., Stride, C., Wall, T., et al. (2008, September). The impact of human resource and operational management practices on company productivity: a longitudinal study. *Personnel Psychology*, 61 (3), 467-501.
- Chiang, C. F., Soo and Jang, S. C. (2008). An expectancy theory model for hotel employee motivation. *International Hospitality Management Journal*, 27.
- Comrey, A. L., Pfiffner, J. M., and Helen P. B. (1952). Factor Influencing Organization Effectiveness I: The U. S. Forest Survey. *Personnel Psychology*, 5 (4), 307-328.
- Cynthia D. F. (2010) "Happiness at work" International. *journal of management reviews*, 12 (4), 384-412.
- Forbes, F. (2011). The Effects of Staff Empowerment on Supervisory Relations, Burnout and Job Satisfaction: A Comparative Case Study of Two American Prisons International Journal of. *Business and Social Science*, 2 (13).

- Francine, M. P., Sarajane, E., & Jennifer B. (2012) Comparing centralized vs. decentralized nursing unit design as a determinant of stress and job satisfaction. *Journal of Nursing Education and Practice*, 2 (4).
- Garzo, J., Rocco, Y., & John N. (1969). Effects of Flat and Tall Organization Structure. *Administrative Science Quarterly*, 14 (2), 178.
- Johanim J and Yahya. (2009). Linking Organization Structure, job Characteristics, and Job Performance Constructs: A Proposed Framework. *international Journal of Business and Management*, 4 (3). 148.
- Kamal, B., Chris C., Malcolm P., Andrew, R., & et all. (2008). The impact of Human Resource and Operational Management Practice on company Productivity: A Longitudinal Study. *Personal Psychology*, 61, 467-501.
- Latifi, M. & Shooshtarian, Z. (2014). The effect of Organization on organization trust and effectiveness. *Polish Journal of Management studies*, 10 (2).
- Lundberg, C., Gudmundson, A., Tommy D. A. (2009). Herberg' s Two-Factor Theroy of work motivation tested empirically on seasonal workers in hospitality and tourism. *Tourism Management*, 30, 890-899.
- Manion, J. (2003). Joy at Work: creating a positive workplace. *Journal of Nursing Administration*, 33 (12), 652-659.
- Melaine, K. J., Richard J. J., Paul, L. L., & Peter, J. S. (2008). Training, Job Satisfaction and Workplace Performance in Britain Evidence From WERS 2004. *IZA Discussion Paper*.
- Veenhoven, R. (1991). "Is Happiness Relative?" *Social Indicators Research*, 24, 1-34.
- Zaini, A., Nilufar A., Syed, S. A. (2009). The effect of human Resource Management Practices on Business Performance among Private company in Malaysia. *International Journal of Business and Management*, 4 (6).

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ทำการพัฒนาทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยด้านความตรงของเนื้อหา (Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Item Objective Congruence Index) หรือดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านและทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชาชนที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจริงที่เป็นพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลมโดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้นั้นประกอบด้วยส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินโครงสร้างองค์กร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการวัดระดับความสุขของพนักงาน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วนคือ มาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) และสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbrach Alpha Coefficient) ซึ่งได้แสดงค่าทางสถิติดังตารางต่อไปนี้

แบบสอบถามเพื่อประเมินโครงสร้างองค์การ จำนวน 11 ข้อ

ค่าความเชื่อมั่นหลังจากผู้วิจัยได้ทำการสกัดองค์ประกอบ (Extraction Factor Analysis) และสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบของข้อคำถามได้ทั้งสิ้น 3 องค์ประกอบและมีค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) เท่ากับ .7062

| ข้อคำถาม | ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) | |
|---|----------------------------------|-----------------------|
| | Corrected Item-Total Correlation | Alpha If Item Deleted |
| 1. องค์การของท่านมีการแบ่งการทำงานตามความชำนาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคล เช่น บัญชี การเงิน การตลาด เป็นต้น | .3811 | .6923 |
| 2. องค์การของท่านมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานอย่างชัดเจน เช่น หน่วยงานบัญชี หน่วยงานการเงิน หน่วยงานการตลาด เป็นต้น | .4924 | .6453 |
| 3. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ภายนอกหน่วยงานของท่านอย่างสม่ำเสมอภายใต้ความสามารถและศักยภาพของท่าน | .4887 | .6497 |
| 4. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือในการทำงานของท่านอย่างสม่ำเสมอและเต็มใจ | .4472 | .6643 |
| 5. ท่านได้รับความช่วยเหลืออย่างเต็มที่เมื่อท่านต้องการโดยติดต่อประสานงาน หรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นในองค์การและสามารถทำให้งานนั้นสำเร็จด้วยดี | .5136 | .6357 |

องค์ประกอบที่ 2 มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) เท่ากับ .8404

| ข้อคำถาม | ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) | |
|--|----------------------------------|-----------------------|
| | Corrected Item-Total Correlation | Alpha If Item Deleted |
| 6. ท่านรู้สึกว่าคุณไม่ได้ทำงานภายในองค์การเพียงลำพัง | .5821 | .8896 |
| 7. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านในการทำงานอย่างเต็มที่ | .8881 | .5864 |
| 8. ท่านสามารถเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับทีมงานที่มาจากหน่วยงานอื่น | .6957 | .8048 |

องค์ประกอบที่ 3 มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) เท่ากับ .8498

| ข้อคำถาม | ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) | |
|---|----------------------------------|-----------------------|
| | Corrected Item-Total Correlation | Alpha If Item Deleted |
| 9. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบอย่างเต็มที่ | .6796 | .8319 |
| 10. ท่านสามารถตัดสินใจในสถานการณ์ฉุกเฉินโดยไม่ต้องขอความเห็นของผู้บังคับบัญชาได้ | .7673 | .7470 |
| 11. องค์การของท่านให้การสนับสนุนการตัดสินใจของท่านและพร้อมทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้งานภายใต้ความรับผิดชอบของท่านสำเร็จ | .7296 | .7799 |

แบบสอบถามเพื่อประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจในการทำงาน

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 33 ข้อ (Alpha) เท่ากับ .7633

| ข้อคำถาม | ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) | |
|---|----------------------------------|-----------------------|
| | Corrected Item-Total Correlation | Alpha If Item Deleted |
| <u>การออกจากงานหรือการโยกย้าย</u> | | |
| 1. เมื่อท่านมีโอกาสจะพยายามหางานใหม่ จากสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หรือสอบถามจากบุคคลที่ท่านรู้จักเกี่ยวกับงานใหม่อยู่เสมอ | .2658 | .7574 |
| 2. ท่านติดต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อสอบถามถึงตำแหน่งว่างในองค์การที่ท่านต้องการย้ายไปอยู่ | .2059 | .7603 |
| 3. ท่านให้ความสนใจเมื่อเพื่อนหรือ เพื่อนรอบข้างกล่าวถึงงานที่ดีหรือตำแหน่งว่างของบริษัทต่างๆ และท่านพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติมหลังจากได้ยินบทสนทนา | .2021 | .7606 |
| <u>ระดับผลผลิต</u> | | |
| 4. ท่านพบว่าท่านทำงานเต็มศักยภาพของท่านที่มีอยู่อย่างสม่ำเสมอและพยายามพัฒนาความสามารถทางด้านอื่นเพิ่มขึ้นตลอดเวลา | .3779 | .7548 |

| ข้อคำถาม | ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) | |
|--|----------------------------------|-----------------------|
| | Corrected Item-Total Correlation | Alpha If Item Deleted |
| 5. ท่านใช้ทรัพยากรที่อยู่ในองค์การอย่างคุ้มค่ามากที่สุด | .4573 | .7511 |
| 6. ท่านทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการและเป้าหมายขององค์การมากกว่าความต้องการหรือเป้าหมายของตัวเองเท่านั้น | .4192 | .7521 |
| ความเสียหายและความสิ้นเปลือง | | |
| 7. เมื่อท่านพบว่าหน่วยงาน หรือองค์การของท่านมีความเสียหายเกิดขึ้น เช่น การทำงานที่ผิดพลาด และส่งผลกระทบต่อองค์การท่าน จะช่วยเหลือเท่าที่ความสามารถของท่านจะสามารถทำได้ | .3881 | .7550 |
| 8. ท่านทำงานอย่างตั้งใจในความรับผิดชอบของท่านอย่างรอบคอบโดยคำนึงถึงผลเสียที่จะเกิดกับองค์การของท่าน | .4480 | .7538 |
| 9. เมื่อท่านพบว่าเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือคนในหน่วยงานของท่านกระทำการที่จะส่งผลเสียต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การท่านจะตักเตือนเขาเหล่านั้นเสมอ | .3772 | .7538 |
| รายงานเกี่ยวกับคุณภาพของการผลิต | | |
| 10. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยใช้หลักการทำงานตามมาตรฐานของการองค์การอย่างสม่ำเสมอ | .4391 | .7540 |
| 11. เมื่อทำการวัดผลการปฏิบัติงานโดยทำการเปรียบเทียบกับมาตรฐานขององค์การ ผลงานของท่านจะเท่ากับมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานเสมอ | .2783 | .7580 |
| 12. เมื่อท่านได้รับรายงานความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ท่านจะหาสาเหตุและหาทางแก้ไขอย่างรวดเร็วเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานให้ดีขึ้นจากเดิม | -.0022 | .7969 |
| การขาดงานหรือการทำงานที่เชื่องช้า | | |
| 13. ท่านจะไม่มาสาย ขาดงานหรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุผลสมควร | .2593 | .7580 |
| 14. ท่านทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดหรือก่อนกำหนดเสมอ และใช้เวลาที่เหลือเริ่มงานชิ้นใหม่ของท่านที่ได้รับมอบหมาย | .3116 | .7570 |
| 15. ท่านรู้สึกว่าการเข้าทำงานตรงเวลา และสามารถทำงานได้ผลลัพธ์ที่องค์การคาดหวังกับระยะเวลาที่องค์การกำหนดจะส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ | .2989 | .7566 |

| ข้อคำถาม | ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) | |
|---|----------------------------------|-----------------------|
| | Corrected Item-Total Correlation | Alpha If Item Deleted |
| <u>รายงานของการให้คำปรึกษา</u> | | |
| 16. ท่านปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับการทำงานกับบุคคลอื่นๆ อยู่เสมอ | .0211 | .7670 |
| 17. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาของท่านด้วยความเต็มใจ | .3330 | .7556 |
| <u>ความคับข้องใจคำร้องทุกข์และบัตรสนเท่ห์</u> | | |
| 18. ท่านมีความคับข้องใจและไม่พึงพอใจในการทำงานอยู่เสมอ | .3297 | .7545 |
| 19. เมื่อท่านมีโอกาสท่านจะเขียนคำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์ถึงความไม่พึงพอใจในการทำงานของท่านถึงผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาระดับสูง | .1022 | .7656 |
| 20. ท่านมีความคิดว่าการเขียนจดหมายสนเท่ห์จะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านได้โดยที่ท่านไม่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาโดยตรงและไม่ได้รับผลกระทบจากการกระทำนั้น | .0068 | .7707 |
| <u>รายงานเกี่ยวกับอุบัติเหตุ</u> | | |
| 21. ระบบการทำงานในองค์กรของท่านมีประสิทธิภาพและสามารถช่วยให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างปลอดภัยไม่เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน | .4700 | .7496 |
| 22. ท่านทำงานด้วยความรอบคอบและตั้งอยู่บนความไม่ประมาทตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงานต่อตัวเองและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ | .5254 | .7514 |
| 23. หากท่านประสบอุบัติเหตุโดยมีสาเหตุจากการทำงาน ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้รับความช่วยเหลือทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจอย่างดีจากองค์กรของท่าน | .5587 | .7472 |
| <u>การฝึกอบรมของพนักงาน</u> | | |
| 24. ท่านเข้ารับการอบรมตามโครงการที่องค์กรของท่านจัดให้สม่ำเสมอ | .4037 | .7536 |

| ข้อคำถาม | ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) | |
|---|----------------------------------|-----------------------|
| | Corrected Item-Total Correlation | Alpha If Item Deleted |
| 25. ท่านเข้ารับการอบรมด้วยความเต็มใจทุกครั้ง | .1790 | .7994 |
| 26. ท่านมีความคิดว่าหลังจากเสร็จสิ้นการอบรมท่านจะนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาหน่วยงานและองค์กรของท่านต่อไป | .4691 | .7539 |
| <u>คำแนะนำและการแสดงความคิดเห็นที่ได้รับจากพนักงาน</u> | | |
| 27. ท่านแสดงความคิดเห็นในด้านดีต่อองค์การอย่างสม่ำเสมอ | .4889 | .7510 |
| 28. ท่านมักจะพูดกับคนรอบข้างเกี่ยวกับข้อดีขององค์การท่านอย่างสม่ำเสมอ | .4956 | .7504 |
| 29. เมื่อท่านได้ยินคนรอบข้างกล่าวถึงองค์การของท่านในด้านลบและไม่เป็นความจริงท่านจะให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อปกป้องชื่อเสียงขององค์การท่าน | .5205 | .7505 |
| <u>รายงานทางการแพทย์</u> | | |
| 30. ท่านมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ ไม่มีความเจ็บป่วยทางกาย | .3731 | .7539 |
| 31. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่นั้น <u>ไม่</u> ส่งผลให้ท่านเกิดความเครียดหรือโรคทางกาย เช่น โรคไมเกรน โรคกระเพาะอาหาร | .3258 | .7542 |
| 32. ถ้าท่านป่วยท่านเชื่อว่าองค์การจะดูแลและให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเหมาะสม | .5070 | .7476 |
| <u>สัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน</u> | | |
| 33. ถ้าท่านต้องออกจากหน่วยงานท่านจะกล่าวถึงและพูดถึงองค์การของท่านในด้านที่ท่านพึงพอใจ | .4772 | .7508 |

แบบสอบถามการวัดระดับความสุขของพนักงาน

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Alpha) เท่ากับ .8477

| ข้อความ | ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) | |
|--|----------------------------------|-----------------------|
| | Corrected Item-Total Correlation | Alpha If Item Deleted |
| <u>ด้านการติดต่อสัมพันธ์</u> | | |
| 1. พนักงานในองค์กรของท่านมีความปรารถนาที่ดีต่อกันอยู่เสมอ | .5702 | .8397 |
| 2. พนักงานในองค์กรของท่านให้ความร่วมมือและประสานงานกันเป็นอย่างดีในการทำงาน | .5316 | .8405 |
| 3. ท่านร่วมแสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้ซึ่งได้รับรางวัลจากการปฏิบัติงาน | .5428 | .8419 |
| 4. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | .5832 | .8396 |
| 5. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของท่าน เมื่อเกิดปัญหา | .4924 | .8425 |
| 6. ท่านมีการพูดคุยสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นมิตร | .4932 | .8417 |
| 7. ท่าน <u>ไม่</u> รู้สึกอึดอัดใจเมื่อต้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานของท่าน | .3913 | .8433 |
| 8. ท่านได้รับมิตรภาพที่ดีจากเพื่อนร่วมงานของท่านเสมอ | .5185 | .8410 |
| <u>ด้านความรักในงาน</u> | | |
| 9. ท่านมีความสุขและสนุกกับการทำงาน | .6308 | .8380 |
| 10. ท่านมีความสุขกับการทำงานและรู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว โดยที่ท่านไม่รู้สึกเบื่อหน่าย | .6225 | .8374 |
| 11. ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นเกี่ยวกับองค์กรและงานของท่าน | .6400 | .8385 |
| 12. ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับงานและองค์กรที่ท่านทำอยู่ | .6546 | .8373 |
| 13. ท่านมีความตั้งใจจะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาและตามมาตรฐาน | .1435 | .8572 |
| 14. ท่านเผื่อใจเพื่อให้ถึงวันหยุดของท่านอยู่เสมอ | .1727 | .8937 |
| 15. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะมาทำงานทุกวัน | .5317 | .8401 |

| ข้อคำถาม | ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) | |
|---|----------------------------------|-----------------------|
| | Corrected Item-Total Correlation | Alpha If Item Deleted |
| 16. ท่านสามารถมาทำงานด้วยความเต็มใจแม้จะเป็นวันหยุดของท่าน | .4426 | .8415 |
| 17. ท่านมีความรักในงานและองค์กรมากกว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กร | .5682 | .8375 |
| 18. ท่านมีความพร้อมและเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานเสมอ | .4886 | .8425 |
| ด้านความสำเร็จในงาน | | |
| 19. ท่านชอบงานที่ท้าทายความสามารถให้สำเร็จลุล่วง | .4566 | .8426 |
| 20. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีคุณค่าต่อตนเองและองค์กร | .1939 | .8625 |
| 21. ท่านมีความภูมิใจในตำแหน่งงานและงานที่ท่านได้รับมอบหมาย | .5808 | .8394 |
| 22. ท่านมีความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กร | .5267 | .8390 |
| 23. ท่านมีความตั้งใจในการที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในองค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น | .5689 | .8403 |
| 24. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำนั้นเป็นงานที่ส่งผลให้องค์กรพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น | .5886 | .8399 |
| ด้านการเป็นที่ยอมรับ | | |
| 25. เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความยอมรับในความรู้ความสามารถและทักษะที่ท่านมีอยู่ | .6247 | .8401 |
| 26. พนักงานจากหน่วยงานอื่นให้การยอมรับ และชื่นชมในความสามารถของท่าน | .5229 | .8412 |
| 27. เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านรับรู้ว่าคุณมีความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ | .6164 | .8402 |
| 28. ท่านได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วง | .5795 | .8401 |
| 29. ท่านมีได้รับการมอบหมายงานที่มีความท้าทายอยู่เสมอ | .4724 | .8417 |
| 30. ท่านยินดี และเต็มใจในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของท่านต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ | .4724 | .8417 |

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม เรื่อง “ความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม”

เรื่อง ขอความกรุณาตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักโครงการปริญญาโททางบริหารธุรกิจเน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านตามความเป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด โดยผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลและความคิดเห็นของท่านไว้เป็นความลับและสรุป ประมวลผลและทำการนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

คำชี้แจง

ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินโครงสร้างองค์การ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการวัดระดับความสุขของพนักงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

| | |
|---|--|
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"> ข้อมูลส่วนบุคคล </div> <p>สถานที่ทำงานในปัจจุบัน</p> <p><input type="checkbox"/> ในวงสลิสม</p> <p><input type="checkbox"/> นอกวงสลิสม (จบแบบสอบถาม)</p> <p>เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง</p> <p>อายุ <input type="checkbox"/> 20-30ปี <input type="checkbox"/> 41-50ปี</p> <p><input type="checkbox"/> 31-40 ปี <input type="checkbox"/> 50 ปีขึ้นไป</p> <p>สถานภาพสมรส</p> <p><input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> แต่งงาน</p> <p><input type="checkbox"/> หม้าย <input type="checkbox"/> หย่า-แยก</p> <p>ระดับการศึกษา</p> <p><input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี</p> <p><input type="checkbox"/> ปริญญาตรี</p> <p><input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี</p> <p>ประเภทของการจดทะเบียนองค์การ</p> <p><input type="checkbox"/> บริษัทจำกัด</p> <p><input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนจำกัด</p> <p><input type="checkbox"/> บริษัทมหาชนจำกัด</p> <p><input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....</p> <p>ประเภทธุรกิจ /ประเภทอุตสาหกรรม</p> <p><input type="checkbox"/> ผลิตสินค้า</p> <p><input type="checkbox"/> ธุรกิจบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> การค้าและการลงทุน</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....</p> | <p>ตำแหน่งงาน</p> <p><input type="checkbox"/> พนักงานระดับปฏิบัติการ</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับผู้เชี่ยวชาญ</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับผู้บริหาร</p> <p>ระยะเวลาในการทำงานในองค์การ</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 ปี <input type="checkbox"/> 3-5ปี</p> <p><input type="checkbox"/> 2-3 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปีขึ้นไป</p> <p>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</p> <p><input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 15,000 บาท/เดือน</p> <p><input type="checkbox"/> 15,001-30,000 บาท/เดือน</p> <p><input type="checkbox"/> 30,001-45,000 บาท/เดือน</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่า 45,000 บาท/เดือน</p> <p>ระยะเวลาทำงานในแต่ละวัน ชั่วโมง / วัน</p> <p><input type="checkbox"/> 8 ชั่วโมง / วัน</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่า 8 ชั่วโมง / วัน</p> <p>ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่มี</p> <p><input type="checkbox"/> มีโปรดระบุ.....</p> <p>ท่านรับประทานยาประจำหรือไม่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่รับประทาน</p> <p><input type="checkbox"/> รับประทาน โปรดระบุ.....</p> <p>ท่านคิดว่าโรคที่ท่านเป็นอยู่เป็นโรคที่เกิดจากการทำงาน</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> ใช่</p> |
|---|--|

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินโครงสร้างองค์การ

| ข้อความ | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง |
|---|-----------------------|----------|----------|-----------------|------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) | | | | | |
| 1. องค์การของท่านมีการแบ่งการทำงานตามความชำนาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคล เช่น บัญชี การเงิน การตลาด เป็นต้น | | | | | |
| 2. องค์การของท่านมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานอย่างชัดเจน เช่น หน่วยงานบัญชี หน่วยงานเงิน หน่วยงานตลาด เป็นต้น | | | | | |
| 3. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ภายนอกหน่วยงานของท่านอย่างสม่ำเสมอภายใต้ความสามารถและศักยภาพของท่าน | | | | | |
| 4. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือในการทำงานของท่านอย่างสม่ำเสมอและเต็มใจ | | | | | |
| 5. ท่านได้รับความช่วยเหลืออย่างเต็มที่เมื่อท่านต้องการโดยติดต่อประสานงาน หรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นในองค์การและสามารถทำให้งานนั้นสำเร็จด้วยดี | | | | | |
| ด้านการทำงานเป็นทีม (Team) | | | | | |
| 6. ท่านรู้สึกว่าคุณไม่ได้ทำงานภายในองค์การเพียงลำพัง | | | | | |
| 7. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านในการทำงานอย่างเต็มที่ | | | | | |
| 8. ท่านสามารถเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับทีมงานที่มาจากหน่วยงานอื่น | | | | | |

| ข้อความ | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Decentralization decision) | | | | | |
| 9. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบอย่างเต็มที่ | | | | | |
| 10. ท่านสามารถตัดสินใจในสถานการณ์ฉุกเฉินโดยไม่ต้องขอความเห็นของผู้บังคับบัญชาได้ | | | | | |
| 11. องค์กรของท่านให้การสนับสนุนการตัดสินใจของท่านและพร้อมทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้งานภายใต้ความรับผิดชอบของท่านสำเร็จ | | | | | |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน

| ข้อความ | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง |
|---|-----------------------|----------|----------|-----------------|------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| การออกจากงานหรือการโยกย้าย | | | | | |
| 1. เมื่อท่านมีโอกาสจะพยายามหางานใหม่ จากสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หรือสอบถามจากบุคคลที่ท่านรู้จักเกี่ยวกับงานใหม่อยู่เสมอ | | | | | |
| 2. ท่านติดต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อสอบถามถึงตำแหน่งว่างในองค์กรที่ท่านต้องการย้ายไปอยู่ | | | | | |
| 3. ท่านให้ความสนใจเมื่อเพื่อนหรือ เพื่อนรอบข้างกล่าวถึงงานที่ดีหรือตำแหน่งว่างของบริษัทต่างๆ และท่านพยายามหาข้อมูลเพิ่มเติมหลังจากได้ยินบทสนทนา | | | | | |
| ระดับผลผลิต | | | | | |
| 4. ท่านพบว่าท่านทำงานเต็มศักยภาพของท่านที่มีอยู่อย่างสม่ำเสมอและพยายามพัฒนาความสามารถทางด้านอื่นเพิ่มขึ้นตลอดเวลา | | | | | |

| ข้อคำถาม | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. ท่านใช้ทรัพยากรที่อยู่ในองค์การอย่างคุ้มค่ามากที่สุด | | | | | |
| 6. ท่านทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการและเป้าหมายขององค์การมากกว่าความต้องการหรือเป้าหมายของตัวเองเท่านั้น | | | | | |
| ความเสียหายและความสิ้นเปลือง | | | | | |
| 7. เมื่อท่านพบว่าหน่วยงาน หรือองค์การของท่านมีความเสียหายเกิดขึ้น เช่น การทำงานที่ผิดพลาด และส่งผลต่อองค์การท่านจะช่วยเหลือเท่าที่ความสามารถของท่านจะสามารถทำได้ | | | | | |
| 8. ท่านทำงานอย่างตั้งใจในความรับผิดชอบของท่านอย่างรอบคอบโดยคำนึงถึงผลเสียที่จะเกิดกับองค์การของท่าน | | | | | |
| 9. เมื่อท่านพบว่าเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือคนในหน่วยงานของท่านกระทำการที่จะส่งผลเสียต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การท่านจะตักเตือนเขาเหล่านั้นเสมอ | | | | | |
| รายงานเกี่ยวกับคุณภาพของการผลิต | | | | | |
| 10. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยใช้หลักการทำงานตามมาตรฐานขององค์การอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 11. เมื่อทำการวัดผลการปฏิบัติงานโดยทำการเปรียบเทียบกับมาตรฐานขององค์การ ผลงานของท่านจะเท่ากับมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานเสมอ | | | | | |

| ข้อคำถาม | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. เมื่อท่านได้รับรายงานความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ท่านจะหาสาเหตุและหาทางแก้ไขอย่างรวดเร็ว เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานให้ดีขึ้นจากเดิม | | | | | |
| การขาดงานหรือการทำงานที่เชื่องช้า | | | | | |
| 13. ท่านจะไม่มาสาย ขาดงานหรือหยุดงานโดยไม่มี เหตุผลสมควร | | | | | |
| 14. ท่านทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดหรือก่อน กำหนดเสมอและใช้เวลาที่เหลือเริ่มงานชิ้นใหม่ ของท่านที่ได้รับมอบหมาย | | | | | |
| 15. ท่านรู้สึกว่าการเข้าทำงานตรงเวลา และสามารถ ทำงานได้ผลลัพธ์ที่องค์การคาดหวังกับ ระยะเวลาที่องค์การกำหนดจะส่งผลให้องค์การ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ | | | | | |
| รายงานของการให้คำปรึกษา | | | | | |
| 16. ท่านปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับการทำงานกับบุคคล อื่นๆ อยู่เสมอ | | | | | |
| 17. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟัง ปัญหาของท่านด้วยความเต็มใจ | | | | | |
| ความคับข้องใจคำร้องทุกข์และบัตรสนเท่ห์ | | | | | |
| 18. ท่านมีความคับข้องใจและไม่พึงพอใจในการ ทำงานอยู่เสมอ | | | | | |
| 19. เมื่อท่านมีโอกาสท่านจะเขียนคำร้องทุกข์หรือ บัตรสนเท่ห์ถึงความไม่พึงพอใจในการทำงาน ของท่านถึงผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาระดับสูง | | | | | |
| 20. ท่านมีความคิดว่าการเขียนจดหมายสนเท่ห์จะ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านได้โดยที่ท่านไม่ ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาโดยตรงและไม่ได้รับ ผลกระทบจากการกระทำนั้น | | | | | |

| ข้อคำถาม | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| รายงานเกี่ยวกับอุบัติเหตุ | | | | | |
| 21. ระบบการทำงานในองค์กรของท่านมี ประสิทธิภาพและสามารถช่วยให้ท่านสามารถ ทำงานได้อย่างปลอดภัย ไม่เกิดอุบัติเหตุในการ ทำงาน | | | | | |
| 22. ท่านทำงานด้วยความรอบคอบและตั้งอยู่บน ความไม่ประมาท ตระหนักถึงความปลอดภัยใน การทำงานต่อตัวเองและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ | | | | | |
| 23. หากท่านประสบอุบัติเหตุโดยมีสาเหตุจากการ ทำงาน ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้รับความ ช่วยเหลือทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจอย่างดี จากองค์กรของท่าน | | | | | |
| การฝึกอบรมของพนักงาน | | | | | |
| 24. ท่านเข้ารับการอบรมตามโครงการที่องค์กร ของท่านจัดให้สม่ำเสมอ | | | | | |
| 25. ท่านเข้ารับการอบรมด้วยความเต็มใจทุกครั้ง | | | | | |
| 26. ท่านมีความคิดว่าหลังจากเสร็จสิ้นการอบรม ท่านจะนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาหน่วยงาน และองค์กรของท่านต่อไป | | | | | |
| คำแนะนำและการแสดงความคิดเห็นที่ได้รับจากพนักงาน | | | | | |
| 27. ท่านแสดงความคิดเห็นในด้านดีต่อองค์กร อย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 28. ท่านมักจะพูดคุยกับคนรอบข้างเกี่ยวกับข้อดีของ องค์กรท่านอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 29. เมื่อท่านได้ยินคนรอบข้างกล่าวถึงองค์กรของท่าน ในด้านลบและไม่เป็นความจริงท่านจะให้ข้อมูลที่ ถูกต้องเพื่อปกป้องชื่อเสียงขององค์กรท่าน | | | | | |

| ข้อคำถาม | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง |
|---|-----------------------|----------|----------|-----------------|------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| รายงานทางการแพทย์ | | | | | |
| 30. ท่านมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ ไม่มี ความเจ็บป่วยทางกาย | | | | | |
| 31. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่นั้น ไม่ ส่งผลให้ท่าน เกิดความเครียดหรือโรคทางกาย เช่น โรคไม เกรน โรคกระเพาะอาหาร | | | | | |
| 32. ถ้าท่านป่วยท่านเชื่อว่าองค์กรจะดูแลและให้ ความช่วยเหลือท่านอย่างเหมาะสม | | | | | |
| สัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน | | | | | |
| 33. ถ้าท่านต้องออกจากหน่วยงานท่านจะกล่าวถึง และพูดถึงองค์กรของท่านในด้านที่ท่านพึง พอใจ | | | | | |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการวัดระดับความสุขของพนักงาน

| ข้อคำถาม | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านการติดต่อสัมพันธ์ | | | | | |
| 1. พนักงานในองค์กรของท่านมีความปรารถนาที่ ติดต่อกันอยู่เสมอ | | | | | |
| 2. พนักงานในองค์กรของท่านให้ความร่วมมือ และประสานงานกันเป็นอย่างดีในการทำงาน | | | | | |
| 3. ท่านร่วมแสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้ ซึ่งได้รับรางวัลจากการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 4. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | | | | | |

| ข้อคำถาม | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของท่านเมื่อเกิดปัญหา | | | | | |
| 6. ท่านมีการพูดคุยสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นมิตร | | | | | |
| 7. ท่าน ไม่ รู้สึกอึดอัดใจเมื่อต้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานของท่าน | | | | | |
| 8. ท่านได้รับมิตรภาพที่ดีจากเพื่อนร่วมงานของท่านเสมอ | | | | | |
| ด้านความรักในงาน | | | | | |
| 9. ท่านมีความสุขและสนุกกับการทำงาน | | | | | |
| 10. ท่านมีความสุขกับการทำงานและรู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว โดยที่ท่านไม่รู้สึกเบื่อหน่าย | | | | | |
| 11. ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นเกี่ยวกับองค์กรและงานของท่าน | | | | | |
| 12. ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับงานและองค์กรที่ท่านทำอยู่ | | | | | |
| 13. ท่านมีความตั้งใจจะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาและตามมาตรฐาน | | | | | |
| 14. ท่านเฝ้ารอเพื่อให้ถึงวันหยุดของท่านอยู่เสมอ | | | | | |
| 15. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะมาทำงานทุกวัน | | | | | |
| 16. ท่านสามารถมาทำงานด้วยความเต็มใจแม้จะเป็นวันหยุดของท่าน | | | | | |
| 17. ท่านมีความรักในงานและองค์กรมากกว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กร | | | | | |
| 18. ท่านมีความพร้อมและเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานเสมอ | | | | | |

| ข้อคำถาม | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านความสำเร็จในงาน | | | | | |
| 19. ท่านชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถให้สำเร็จ ลุล่วง | | | | | |
| 20. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีคุณค่าต่อตนเอง และองค์กร | | | | | |
| 21. ท่านมีความภูมิใจในตำแหน่งงานและงานที่ท่าน ได้รับมอบหมาย | | | | | |
| 22. ท่านมีความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ท่านได้รับ จากองค์กร | | | | | |
| 23. ท่านมีความตั้งใจในการที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่ง ต่างๆ ในองค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น | | | | | |
| 24. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำนั้นเป็นงานที่ส่งผลให้ องค์กรพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น | | | | | |
| ด้านการเป็นที่ยอมรับ | | | | | |
| 25. เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความยอมรับในความรู้ ความสามารถและทักษะที่ท่านมีอยู่ | | | | | |
| 26. พนักงานจากหน่วยงานอื่นให้การยอมรับ และ ชื่นชมในความสามารถของท่าน | | | | | |
| 27. เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านรับรู้ว่าคุณมีความ พยายามในการทำงานให้สำเร็จ | | | | | |
| 28. ท่านได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อสามารถ ทำงานได้สำเร็จลุล่วง | | | | | |
| 29. ท่านมีได้รับการมอบหมายงานที่มีความท้าทาย อยู่เสมอ | | | | | |

| ข้อคำถาม | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|------------------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 30. ท่านยินดี และเต็มใจในการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ของท่านต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ | | | | | |



ภาคผนวก ค
ตารางการจัดกลุ่มองค์ประกอบ

Rotated Component Matrix (a)

| | Component | | | | | |
|---------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| STRUC15 | .805 | .205 | .050 | -.016 | .221 | .051 |
| STRUC14 | .780 | .075 | .073 | -.006 | .083 | .001 |
| STRUC16 | .580 | .086 | .254 | .302 | .165 | -.168 |
| STRUC9 | -.477 | -.064 | -.305 | -.328 | -.080 | -.287 |
| STRUC17 | .419 | .063 | .337 | .350 | .413 | -.179 |
| STRUC11 | .323 | .134 | .229 | .244 | .195 | -.024 |
| STRUC19 | -.017 | .879 | .008 | .180 | .092 | .046 |
| STRUC18 | .165 | .819 | .090 | .003 | -.005 | .072 |
| STRUC20 | .325 | .696 | .207 | .158 | .145 | -.003 |
| STRUC2 | .092 | -.030 | .803 | .024 | .052 | .189 |
| STRUC1 | .154 | .223 | .723 | -.262 | -.003 | .108 |
| STRUC10 | .222 | .186 | .505 | .472 | .072 | -.030 |
| STRUC7 | .241 | .331 | .334 | .133 | .282 | .027 |
| STRUC12 | .023 | .203 | .004 | .757 | .026 | -.122 |
| STRUC13 | .073 | -.012 | -.064 | .449 | .013 | .112 |
| STRUC4 | .266 | .139 | .006 | -.053 | .673 | .250 |
| STRUC5 | .448 | .129 | .069 | .063 | .596 | .231 |
| STRUC6 | .117 | .131 | .451 | .245 | .566 | -.109 |
| STRUC21 | .417 | .225 | .149 | .105 | -.443 | .169 |
| STRUC8 | .010 | -.004 | -.150 | .050 | -.130 | -.845 |
| STRUC3 | .027 | .217 | .082 | .459 | .000 | .513 |

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a Rotation converged in 9 iterations.

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-----------------|--|
| ชื่อ | นางสาวสุนทรทิพย์ สามิภักดิ์ |
| วันเดือนปีเกิด | 22 มีนาคม 2533 |
| วุฒิการศึกษา | ปีการศึกษา 2555: พยาบาลศาสตรบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ |
| ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพ 1 โรงพยาบาลบางกอกเนิร์สซิงโฮม (BNH) |
| ประสบการณ์ทำงาน | 2556-ปัจจุบัน: พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบางกอกเนิร์สซิงโฮม (BNH) 2555-2556: พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมิติเวชสุขุมวิท (SVH) |