

## ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผล ต่อมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พัชรพงศ์ ชวนชม<sup>1\*</sup> และ ประสพชัย พสุนนท์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต การดำเนินการวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 345 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ สำหรับการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับและความพึงพอใจในการรับผิดชอบ ระดับมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ระดับมากทุกข้อ ประกอบด้วยบุคลิกภาพภายในของพนักงาน บุคลิกภาพภายนอกของพนักงาน และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้ง เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจและมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับมนุษยสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.871 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ( $F = 1074, p = .000$ ) สมการถดถอยเชิงเส้นเพื่อทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นสมการ ดังนั้น มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน =  $0.584 + 0.871$  (ความพึงพอใจในการทำงาน)

**คำสำคัญ:** คุณลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

<sup>1</sup> นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาคุณุภินันท์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

\* ผู้ติดต่อประสานงาน โทร. 08-6650-6659 อีเมล: boontrakul@gmail.com



## The Relation Factor of Job Satisfaction toward to Human Relationship: Case Study Operation Employees of Suan Dusit Rajabhat University

Patchachapong Chuanchom<sup>1\*</sup> and Prasopchai Pasunon<sup>2</sup>

### Abstract

The objective of research studies the relation factor of job satisfaction toward to human relationship: case study the operation employees of Suan Dusit Rajabhat University. The methodology of the quantitative is regression analysis. The sampling group is collected from 345 of operation employees, Suan Dusit Rajabhat University by the questionnaires. The result presents the overall of job satisfaction in high level. After consider in each attributions, there are the satisfaction of job position, the successful of job performance, the satisfaction of income and social welfare, the progression on job performance, the respective on job performance and the satisfaction of responsibility that show result in high level as the overall satisfaction. Moreover, the overall level of human relationship on job performance shows in high level that consider from the internal personality of employees, the external personality of employees and the human relationship. Furthermore, the interpersonal characteristic; gender, age, education level and income do not effect to job satisfaction and human relationship of employee. The job satisfaction is positive with human relation in moderate level with the significant (0.05) and coefficient (0.871). The job satisfaction of employee is Linear Regression analysis with human relation on job performance with the significance (0.05), ( $F = 1074$ ,  $p = .000$ ). Linear Regression analysis for prediction on job satisfaction toward Human Relationship is  $0.584 + 0.851$  (Job satisfaction)

**Keywords:** Satisfaction, Human Relationship, Interpersonal Characteristic

---

<sup>1</sup> Doctoral Degree Student, Faculty of Management Science, Silpakorn University

<sup>2</sup> Associate Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University

\* Corresponding Author Tel. 08-6650-6659 E-mail: boontrakul@gmail.com

## 1. บทนำ

ในการบริหารองค์การอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เกิดจากคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ บุคลากรในองค์การเปรียบเสมือนต้นทุนที่มีค่าในองค์การ อีกทั้งยังเป็นต้นทุนที่องค์การต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณค่าเหมาะสมแก่องค์การในระยะยาว การที่องค์การสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ย่อมเท่ากับการเสียต้นทุนที่มีค่าไป โดยได้รับผลตอบแทนไม่คุ้มค่างับการลงทุน ดังนั้น สิ่งที่องค์การควรตระหนักอยู่เสมอในการพัฒนาองค์การ คือต้องสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างสูงสุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงกันข้ามคนที่ไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบ ซึ่งอาจมองได้ทั้งจากทัศนคติโดยรวมทั้งหมดหรือวัดจากความพึงพอใจเฉพาะส่วนในงานที่สำคัญ คำกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นมุมมองที่มีรูปแบบหลายมิติ นอกจากนั้นความพึงพอใจในการทำงานยังมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ แบบช้าๆ แต่เมื่อมีความพึงพอใจลดลงจะลดอย่างรวดเร็ว เพราะความพึงพอใจในการทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกของบุคคลแต่ละคนนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน จึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตด้วย

การศึกษามนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยเฉพาะความสามารถในการเป็นผู้นำที่มีความรอบรู้ มีความสามารถในการทำงานร่วมกับคนหมู่มาก การประยุกต์หลักมนุษยสัมพันธ์เข้ามาใช้ในการทำงานจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี ขณะเดียวกันยังทำให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานด้วยกัน มีความเข้าใจและสมานสามัคคีในการทำงาน เกิดเป็นการบริการที่มีคุณภาพและเป็นแนวทางในการธำรงรักษาบุคลากรให้ทำงานอยู่ร่วมกับองค์การยาวนานมากขึ้นด้วย จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของ

บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการทำความเข้าใจ ตลอดจนการเสริมสร้างในการมีมนุษยสัมพันธ์ของการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์การได้เป็นอย่างดี โดยมีความเชื่อว่าพนักงานทุกคนสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และต้องปลุกฝังให้พนักงานรักงานที่ทำ มีทัศนคติเชิงบวก และให้พนักงานมั่นใจว่าจะเติบโตไปพร้อมกับองค์การ [1]

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.3 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ส่งผลต่อมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

## 3. สมมติฐานงานวิจัย

3.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

3.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่แตกต่างกันมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน

3.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ส่งผลต่อมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

## 4. ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย

ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติ โดยตรงมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด

ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) เกี่ยวกับส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เราหรือเขาเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม [2]

มนุษย์สัมพันธ์ต้องเป็นสิ่งสร้างขึ้นแล้วดำรงอยู่อย่างถาวร ต้องมีรากฐานจากความเข้าใจในเรื่องของมนุษย์ การมีมนุษย์สัมพันธ์ทำให้คนสามารถเข้ากันได้ดี สามารถร่วมกันทำงานได้ด้วยความสามัคคี และองค์การจะสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งผู้บริหารงานในองค์การควรตระหนักถึงความสำคัญของความมีมนุษย์สัมพันธ์ของกลุ่มต่างๆ ในองค์การ [3] การสร้างความสัมพันธ์เป็นกลวิธีการริเริ่มของพนักงาน (Proactivity) อีกชนิดหนึ่งที่นักวิชาการให้ความสนใจศึกษา โดยให้ความสำคัญกับตัวพนักงานมากขึ้นในฐานะเป็นผู้ริเริ่มหรือมีพฤติกรรมที่ไม่รอคอยคำสั่งจากองค์การ แต่จะเป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลงหรือทำงานเชิงรุกมากยิ่งขึ้น [4]

## 5. ระเบียบวิธีการวิจัย

### 5.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 1,733 คน ณ เดือนธันวาคม 2557 โดยกำหนดการสุ่มตัวอย่างจากสูตร Yamane  $n = N/(1+Ne^2)$  [5] ที่ความคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ  $\pm 0.05\%$  และได้สุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 345 คน

### 5.2 เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งเป็นแบบปลายปิดในการเก็บข้อมูล ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale เป็นคำถามแบบปลายปิดเป็นอันตรภาค/ช่วง (Interval Scale) กำหนดค่าน้ำหนักเป็น 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.87

### 5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบแบบสอบถามแต่ละรายการ จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ดังนี้

5.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติวิธีวิเคราะห์ t-test และความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

5.3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานโดยวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (r) ใช้สถิติการวิเคราะห์ของ Pearson

5.3.4 วิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลต่อความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## 6. ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ส่งผลต่อมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีผลการศึกษา ดังนี้

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.90 อายุ ส่วนมากอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนมากมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.40 และ อัตรารายได้ ส่วนมากมีรายได้ 15,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.60

6.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในแต่ละด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อ โดยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.09 (S.D. = 0.58) และด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} =$

4.09) รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ และความพึงพอใจในการรับผิดชอบ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายด้าน พบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา รองลงมาคือ สามารถแก้ปัญหาได้สำเร็จ และมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ปฏิบัติเสมอตามลำดับ

การได้รับการยอมรับอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากได้รับการยอมรับในด้านความสามารถโดยเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่มีโอกาสที่จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และหัวหน้ายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามลำดับ

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากงานที่ทำอยู่มีส่วนให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่มีโอกาสที่จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และมีโอกาสดูแลรับผิดชอบงานที่สำคัญ ตามลำดับ

ความพึงพอใจในตำแหน่งงานโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากงานที่รับผิดชอบมีลักษณะเป็นงานที่ทำหาย รองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบหมายงานที่มีความสอดคล้องกับความรู้ และความสามารถและงานในหน้าที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากพอใจงานที่ได้มอบหมายงานที่สอดคล้องกับความรู้ รองลงมาคือ มีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และหน้าที่และตำแหน่งงานมีความชัดเจน ตามลำดับ

ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากรายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รองลงมาคือ การได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูลด้วย

ความเหมาะสม และรายได้ที่ได้รับกับสภาวะการครองชีพในปัจจุบัน ตามลำดับ

6.3 ผลการศึกษาระดับมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ระดับมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.02 (S.D. = 0.48) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านบุคลิกภาพภายในของพนักงานมีระดับมนุษย์สัมพันธ์มากที่สุด มีค่า  $\bar{X} = 4.12$  (S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพภายนอกของพนักงาน ( $\bar{X} = 4.11$ ) และการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.10$ ) ตามลำดับ

จากผลการศึกษาเมื่อพิจารณาระดับมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้านพบว่า

บุคลิกภาพภายในของพนักงาน ( $\bar{X} = 4.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนมากมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น รองลงมาคือ มีคุณธรรม และมีความจริงใจเปิดเผยตรงไปตรงมา ตามลำดับ

บุคลิกภาพนอกของพนักงานโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากแต่งกายเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน รองลงมาคือ มีบุคลิกที่สง่างามเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และมีลักษณะท่าทีแห่งความเป็นมิตร ตามลำดับ

การสร้างมนุษย์สัมพันธ์โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากมีความร่วมมือร่วมใจกันเป็นอย่างดีรองลงมาคือ มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันและร่วมมือปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และมีความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียวกันดี ตามลำดับ

6.4 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ของพนักงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และการเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าวข้างต้น ต่อมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน Sig.	มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน Sig.
1. เพศ	0.406	0.513
2. อายุ	0.623	0.360
3. การศึกษา	0.640	0.113
4. รายได้	0.467	0.104

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.5 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.871 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 2 ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	มนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับความสัมพันธ์
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	0.871*	สูง

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีอิทธิพลร้อยละ 75.8 ต่อความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และสามารถพยากรณ์ความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานจากการวิเคราะห์ถดถอย ได้ดังนี้ ระดับความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน =  $0.584 + 0.871$  (ความพึงพอใจในการทำงาน) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 วิเคราะห์การถดถอยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	b	SEb	Beta	t	P-Value	VIF
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	0.851	0.026	0.871	32.781	0.000	1.0

\* ค่าคงที่ .584

\*  $R = .871$ ;  $R^2 = 0.758$ ;  $F = 1074.591$ ;  $p\text{-value} = 0.000$ ;  $VIF = 1.0$ ;  $Durbin\text{-Watson} = 2.134$

## 7. สรุปผลการศึกษา

7.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ความพึงพอใจในตำแหน่งงานความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานการได้รับการยอมรับ และความพึงพอใจในการรับผิดชอบโดยเรียงจากความพึงพอใจมากไปความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ

7.2 ระดับมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่บุคลิกภาพในของพนักงาน บุคลิกภาพภายนอกของพนักงาน และการสร้างมนุษย์สัมพันธ์โดยเรียงจากระดับมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานจากมากไปน้อย ตามลำดับ

7.3 คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้ง เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจและความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

7.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



7.5 การวิเคราะห์การถดถอยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีอิทธิพลร้อยละ 75.80 ต่อความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

## 8. อภิปรายผล

8.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ และความพึงพอใจในการรับผิดชอบรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งจะส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดและผลวิจัยของแคนฟิลด์และมิลเลอร์ [6] พบว่า ความสุขในการทำงานคือ การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ได้ สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานใจได้เสมอในขณะที่ทำงาน มีความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขที่ได้ปฏิบัติงาน และมีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน Manion [7] ได้รายงานเกี่ยวกับการรับรู้ได้ว่าตนเองได้รับการยอมรับและความน่าเชื่อถือ เป็นองค์ประกอบที่จะสร้างความสุขในการทำงานได้

8.2 มนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งความมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นบุคลิกภาพภายในของพนักงาน ที่แสดงออกภายนอกของพนักงานที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของธนูนำนุช [8] พบว่า การทำงานร่วมกับบุคคลหลายฝ่าย ต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลหลายระดับ การที่จะใช้แต่อำนาจในการบริหารย่อมไม่ได้ มีผลแต่จะทำให้เกิดปัญหา ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องมีมนุษย์สัมพันธ์กับครูและพนักงานให้มากเพราะจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างดียิ่ง นอกจากนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดารารวรรณ ไตรมณี [9] ความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ความสำเร็จในงานการได้รับการยอมรับนับถือ ความพึงพอใจในตำแหน่ง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับ

บัญชาแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในงานมากที่สุด และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลิกภาพภายนอก บุคลิกภาพภายใน ความสามารถในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ การให้บริการของพนักงานเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมาก

8.3 การเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้ง เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ไม่มีความแตกต่างต่อผลความพึงพอใจและมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องงานวิจัยของสุพจน์ และกิตติพันธ์ [10] ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันไทย-เยอรมัน พบว่า ปัจจัยหรือลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

8.4 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน ที่จะทุ่มเทในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องงานวิจัยของ ยูภา [11] ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บริหารกับความพึงพอใจในงานของครู พบว่า การใช้อำนาจของผู้บริหารโรงเรียนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงานของครูผู้สอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานโรงเรียนของผู้บริหารใช้อำนาจไปในทางบวก จะทำให้ครูผู้สอนทุกคนปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความพึงพอใจ ถ้าครูผู้สอนมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทกำลังใจกำลังกาย ความคิด อุทิศเวลาให้กับโรงเรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิยม สุวรรณ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความสัมพันธ์กับมนุษย์สัมพันธ์ของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดราชบุรีโดยมีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## 9. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษา ปัจจัยความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ ส่งผลต่อมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

9.1 จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดกลยุทธ์และแผนการพัฒนาบุคคลในหน่วยงาน เพื่อให้องค์กรสนับสนุนปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ เพื่อนำมาสู่การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

9.2 ควรศึกษาปัจจัยตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น วัฒนธรรมองค์กร การภาวะคิดกลุ่ม (group think) เป็นต้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างรูปแบบในการเรียนรู้ขององค์การภาครัฐที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ต่อไป

## 10. เอกสารอ้างอิง

- [1] สุทธิดา ชูวงษ์. (2553). อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย. พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาดบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [2] สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [3] พูลสุข สังข์รุ่ง. (2550). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- [4] จรัล อุณัฐิวัฒน์. (2548). กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์การสำหรับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ. ดุษฎีนิพนธ์วิทยาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [5] Yamane York. T. (1967). Statistics: An Introductory Analysis. Harper and Row, New.
- [6] แคนฟิลด์ เจ มิลเลอร์ เจ. (2541). หัวใจอยู่กับงาน (สุธรรม รัตน์โชติ, ผู้แปล) กรุงเทพมหานคร. ศูนย์บริการศาลยุติธรรม.
- [7] Manion J. (2003). Joy at work: Creating a positive workplace. The Journal of Nursing Administrator.
- [8] ธนู นานุช. (2543). การศึกษาการใช้ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารงานประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิตศึกษาด้านบริหารการศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
- [9] ดารารัตน์ ไสลมณี. (2551). การศึกษาความมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงแรมบันยันท์กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.
- [10] สุพจน์ ประชุมทอง และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของสถาบันไทย-เยอรมัน. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ. ปีที่ 3 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม – ธันวาคม) : 32-47.
- [11] ยุภา จันทะบุตร. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารกับความพึงพอใจในงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิตศึกษาด้านบริหารการศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.