

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

: ศึกษากรณี บริษัท ทรานสโไป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

**ผู้วิจัย** นางสาวกัลยา ปานเด **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา**

รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2546

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานสโไป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานสโไป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (3) เพื่อเสนอแนะฝ่ายบริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท ทรานสโไป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 122 คน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9283 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบแบบที ทดสอบแบบเอฟ และเปรียบเทียบด้วยวิธีของเซฟเฟ โดยใช่โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup>

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.634$ ) จากการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุ และอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา ความก้าวหน้าของงาน ลักษณะงาน เงินเดือน และสวัสดิการตามลำดับ

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท ทรานสโไป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ Mr. Derek Cheyne กรรมการผู้จัดการทั่วไป บริษัท ทรานสโไป อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด ที่อนุญาตให้ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณ คุณเรณู เขียวดำรงชัย ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่ช่วยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตลอดจนพนักงานทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ น้องๆในสำนักงาน และ คุณณพวรรณ ยิ่งเจริญกิจ ที่คอยช่วยเหลือในด้านการพิมพ์ และเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษาทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้นี้จนสำเร็จ

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกทุกคนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาทุกท่านที่ช่วยเป็นกำลังใจในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วยดีตลอดมา ผู้ศึกษาถือว่ามีความเป็นอยู่อย่างดียิ่ง ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอบอบแต่ผู้มีส่วนร่วมดังกล่าวข้างต้นทุกท่าน

กัลยา ปานเด

กันยายน 2546

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์ศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของความพึงพอใจ แนวคิด และ ความสำคัญ.....	7
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล.....	28
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	30
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล.....	32
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติ.....	36
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ.....	39
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	40
สรุปการศึกษา.....	40
อภิปรายผล.....	45
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	51
ภาคผนวก.....	53
ก ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	54
ข.แบบสอบถาม.....	56
ค.ประวัติบริษัท.....	62
ประวัติผู้วิจัย.....	66

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงานและส่วนงาน.....	28
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	30
ตารางที่ 4.3	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตามเพศ.....	32
ตารางที่ 4.4	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตามอายุ.....	32
ตารางที่ 4.5	เปรียบเทียบคู่ที่มีนัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ตามวิธีการของ Scheffe จำแนกตามอายุ.....	33
ตารางที่ 4.6	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	33
ตารางที่ 4.7	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตาม อายุงาน.....	34
ตารางที่ 4.8	เปรียบเทียบคู่ที่มีนัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ตามวิธีการของ Scheffe จำแนกตาม อายุงาน.....	34
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตาม ส่วนงาน.....	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยลักษณะงาน.....	36
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม จำแนกตามปัจจัยลักษณะงาน.....	38
ตารางที่ 4.12	ค่าความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน.....	39

ญ

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
ภาพที่ 1.2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์.....	10

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ประเทศไทยต้องเผชิญกับวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจ และต้องพึ่งพาขอรับความช่วยเหลือทางการเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (ไอ เอ็ม เอฟ) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมานั้น ส่งผลให้สถานประกอบการต่างๆ ปิดตัวและลดขนาดองค์กรลง สถานการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นกับธุรกิจทุกประเภท ผู้บริหารของแต่ละบริษัทต่างต้องปรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจใหม่ รวมทั้งการปรับโครงสร้างองค์กร มีการปรับลดขนาด ซึ่งเป็นเรื่องจำเป็นในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อนำพาให้ธุรกิจอยู่รอด มาตรการต่างๆ หลายวิธีได้ถูกนำมาใช้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นการลดเงินเดือน ปรับลดสวัสดิการบางส่วน และขั้นที่รุนแรงที่สุด คือ “ปลดออก” เพื่อปรับขนาดขององค์กรให้เหมาะสม

สำหรับสภาพการณ์เช่นปัจจุบัน บริษัท ทราวิสไป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ก็เป็นองค์กรหนึ่งที่มีการปรับลดขนาดองค์กรเพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจเช่นกัน โดยบริษัทใช้มาตรการปรับลดสวัสดิการ และการปลดพนักงานบางส่วนออกไป เพื่อลดค่าใช้จ่าย ในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2544 -2545 ถึงแม้ว่าบริษัทจะทำการปรับลดสวัสดิการและลดจำนวนพนักงานเพียงเล็กน้อย แต่ก็นับว่าเป็นมาตรการที่บั่นทอนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานลงทั้งสิ้น เมื่อองค์กรลดจำนวนพนักงานลง องค์กรยิ่งต้องการบุคคลที่สามารถทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงานให้กับองค์กรมากขึ้น เพื่อทดแทนแรงงานที่ถูกปลดออกไป ดังนั้นสิ่งที่องค์กรจะต้องกระทำก็คือ การสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้น ในตัวพนักงานมากที่สุด ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับขวัญ และกำลังใจเป็นอันมาก อาจกล่าวรวมได้ว่าต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรเพิ่มขึ้นด้วย

ขวัญและกำลังใจ คือ สภาพทางจิตใจ หรือ ทัศนคติของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงาน การมีขวัญและกำลังใจที่ดี จะแสดงออกมาในลักษณะของความกระตือรือร้น ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ คำสั่ง และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร สภาพของพนักงานที่มีขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจที่ดี จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงาน



มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง หากสภาพขวัญและกำลังใจไม่ดีย่อมจะทำให้พนักงานท้อแท้ เบื่อหน่ายการทำงาน ไม่เชื่อฟัง และไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานเสื่อมถอย และอาจส่งผลให้องค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรในองค์กรนี้มานานกว่า 10 ปี จึงสนใจที่จะศึกษาว่าทัศนคติ และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำบริษัท ทรานสโไป อินเทอร์เน็ต จำกัด ในปัจจุบันเป็นอย่างไร และระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับสถิติการขาด ลา มาสาย ที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบันหรือไม่ เพื่อนำเสนอผู้บริหารระดับสูง และหาแนวทางเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการบริหาร การแสดงภาวะผู้นำของผู้บริหาร การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท เพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานให้อยู่ร่วมงานกับบริษัทอย่างมีความสุข นอกจากนี้ผู้ศึกษายังสนใจที่จะศึกษาว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งปัจจัยด้านลักษณะงาน คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าของงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ และปัจจัยด้านใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด เพื่อเป็นข้อมูลให้กับฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายบริหารระดับสูง ในการวางแผนเรื่องการสรรหาบุคลากรและการวางแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กรในอนาคต ซึ่งหากบริษัทมีพนักงานที่มีขวัญ กำลังใจ และมีความพอใจในงานและการปฏิบัติงานแล้ว จะช่วยลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานได้ และส่งผลให้องค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างและฝึกอบรมพนักงานใหม่ รวมไปถึงการลดอัตราความเสียหายในงานอันเกิดจากการขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจึงต้องหาวิธีเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน รวมทั้งเสริมความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรตลอดไป

## 2.วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานสโไป อินเทอร์เน็ต จำกัด (สาขาคลองเตย)

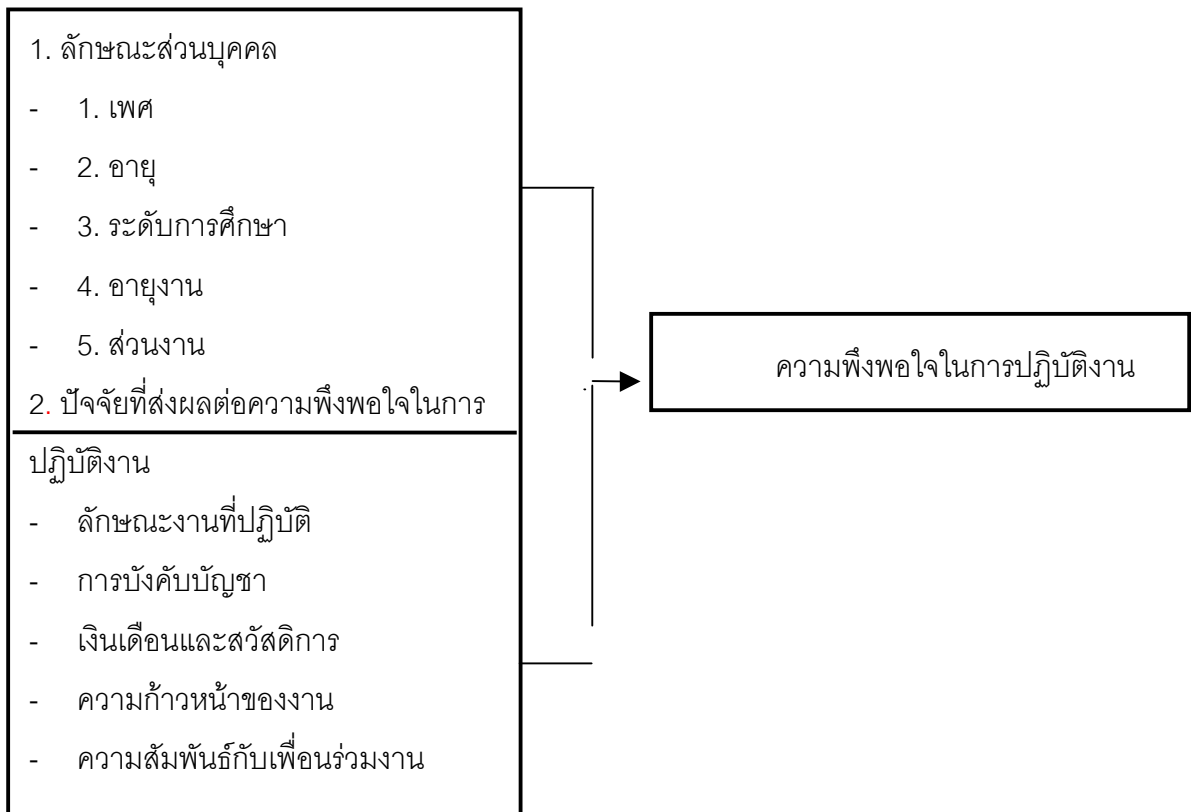
2.2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด (สาขาคลองเตย)

### 3.กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ประยุกต์กรอบแนวคิดการศึกษา จากทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom) ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์ (Adams) ผสมผสานกับแนวคิดของนักวิชาการอีกหลายท่าน คือ กิลเมอร์ (Gilmer) และ จิซิลลี แอนด์ บราวน์ (Ghisilli & Brown) ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั้งหมดมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

#### ตัวแปรอิสระ

#### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1  
กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการศึกษา

- 4.1 พนักงานชายและพนักงานหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 4.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 4.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 4.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 4.5 พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

#### 5. ขอบเขตการศึกษา

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรานสโไป อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด โดยจะศึกษาในขอบเขตเนื้อหา ดังต่อไปนี้

**5.1 ขอบเขตด้านสถานที่** ทำการศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทรานสโไป อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด เฉพาะสาขาคอลงเตย ตั้งอยู่เลขที่ 134/28-31 ซอยอรุณกระวี 3 พระราม 4 คลองตัน คลองเตย กรุงเทพฯ 10110

**5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา** ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ แบ่งออกได้ ดังนี้ คือ

- ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล
- ปัจจัยด้านลักษณะงาน

#### 5.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**5.3.1 ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานประจำในระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ทรานสโไป อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด (สาขาคอลงเตย) มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 176 คน

**5.3.2 ขนาดตัวอย่าง** ขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มประชากรโดยใช้สูตรความคลื่อนมาตรฐาน โดยให้ขนาดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน

#### 5.4 ขอบเขตด้านตัวแปรศึกษา ได้จำแนกตัวแปรดังนี้

**5.4.1 ตัวแปรอิสระ** คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ส่วนที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าของงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

**5.4.2 ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**5.5 ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ เดือนกรกฎาคม-เดือนตุลาคม พ.ศ 2546

## 6.นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่นั้น ความรู้สึกพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากก็จะทุ่มเทกำลังกายและสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็ม สติปัญญา กำลังความสามารถ ช่วยก่อประโยชน์แก่องค์กรและองค์กร

**6.2 พนักงาน** หมายถึง พนักงานประจำในระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทรานสโป อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งแบ่งสถานที่ปฏิบัติงานเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนสำนักงาน และ ส่วนโกดัง

**6.3 บริษัท** หมายถึง บริษัท ทรานสโป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ปัจจุบันบริษัทมีสาขา ทำการ 2 แห่ง คือ สาขาคลองเตย และ สาขาดอนเมือง สำหรับการศึกษาคั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะสาขาคลองเตยเท่านั้น

**6.4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานในหน้าที่รับผิดชอบและงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายที่ เหมาะสมกับความรู้และทำลายความสามารถ จนผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานนั้น

การบังคับบัญชา หมายถึง การปกครอง ความเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความเป็นกันเอง และการกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา

เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น จำนวนวันลาของพนักงาน จำนวนวันหยุดของบริษัท เป็นต้น

ความก้าวหน้าของงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานก็จะได้รับการพัฒนาเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งสูงขึ้น

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความเชื่อถือ ความร่วมมือ ในบรรยากาศที่เปิดเผยและเป็นกันเองในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานสโป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

7.2 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานสโป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

7.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ได้นำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ มาใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการพัฒนา การจัดการผลตอบแทน การจัดสวัสดิการ สิ่งจูงใจ การออกแบบงาน การจัดสภาวะแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และธำรงรักษาบุคลากรในบริษัทให้อยู่ร่วมงานในองค์กรนานขึ้น ตลอดจนใช้เป็นแนวทางประกอบการคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาร่วมงานกับองค์กรในอนาคต

7.4 เพื่อเป็นแนวทางต่อผู้ที่จะนำงานค้นคว้าอิสระนี้ไปศึกษาต่อ ในเรื่องการสร้าง ความพึงพอใจให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่ประกอบธุรกิจ การขนส่งระหว่างประเทศ

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลงานการวิจัยทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยจะแบ่งกล่าวเป็น 3 ส่วน คือ ความหมาย แนวคิด ความสำคัญ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และตัวอย่างผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะได้กล่าวถึงในรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ความหมาย แนวคิด และความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการ นักศึกษาทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังมีตัวอย่าง ดังนี้

**จุมพล สัตยาภรณ์** (2542: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้า นั้น

**จำรัส มาตรฐาน** (2538: 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจโดยสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกรัก ชอบ ประทับใจ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้ามีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลให้อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อที่จะทำในสิ่งนั้น ๆ

**ธัญวรัตน์ กฤษณะรัตน์** (2542: 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะการประเมินค่าว่าเป็นไปในทิศทางบวก ลบ หรือไม่มีทิศทาง

**ภักดี วิไลกิจ** (2539: 22) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมต่าง ๆ โดยจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมใดแล้ว ย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกดี อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาที่จะกระทำในกิจกรรมนั้น ๆ

**ศรัทธา วุฒิพงษ์** (2542: 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ พอสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้วก็อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

**สุวัฒน์ ไบเจริญ** (2540: 27) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ จึงอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้น

จากความหมายของนักวิชาการจำนวนมากดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นสภาพความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สิ่งของ บริการ หรือกิจกรรมเป็นต้น ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น

สรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่นั้น ความรู้สึกพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากก็จะทุ่มเทกำลังกายและสติปัญญา ให้แก่งานอย่างเต็มสติกำลัง ช่วยก่อประโยชน์แก่องค์กรต่องานและองค์กร

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึงแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและในการปฏิบัติงานใดก็ตาม ว่าความพอใจในงานมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่สุดกับการปฏิบัติงาน เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยมของบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน มาจากแนวความคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะ คือ 1) ความพึงพอใจนำไปสู่การปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแนวคิดในสมัยเดิมที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงาน Hawthorne ในปี 1920 ในเรื่องของแสงสว่าง และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มของผลผลิต เป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจในการทำงานของแรงงาน ซึ่งเดวิส (Davis, 1981: 82) ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า “การสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ” จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่างๆ เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และ 2) ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ พอร์ทเตอร์ และโลว์เลอร์ (Porter and Lawler, 1967:23) ได้พัฒนารูปแบบจำลอง เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการทำงานโดยตั้งสมมุติฐานว่า



“ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองของความพึงพอใจ” จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานยังอมไม่ได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัล โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ นั่นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้วความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น อนึ่งผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายใน เป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ที่เกิดแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น ความรู้สึกต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้น เมื่อสามารถเอาชนะความยุ่งยากต่างๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความมั่นใจ ตลอดจนได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอก เป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดหาให้มากกว่าที่ตนเองจะให้แก่ตนเอง เช่น การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หรือให้รางวัลโบนัสพิเศษ (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ 2529: 43)

จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทั้งสองรูปแบบดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานที่ดี จะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานและองค์กร จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงเป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารที่จะต้องเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้มากที่สุด

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมโดยการศึกษาเรื่องทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจากเอกสารและตำราทางวิชาการ เรื่องมนุษย์และการจูงใจในธุรกิจของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ ประกอบกับ เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา เรื่องพฤติกรรมส่วนบุคคลและกลุ่มในองค์กร ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาพบว่าทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจหลายทฤษฎี คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีการจูงใจ-ค่าจูงใจของ Herzberg ทฤษฎี X และ Y ทฤษฎีความคาดหวัง ของ Vroom ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ Adams ทฤษฎีการเสริมแรง และ ทฤษฎี Z สำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้ศึกษาจะกล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 4 ทฤษฎี ประกอบด้วย

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Need Hierarchy)

2. ทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg (The Motivation-Hygiene Theory)
3. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom
4. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ Adams

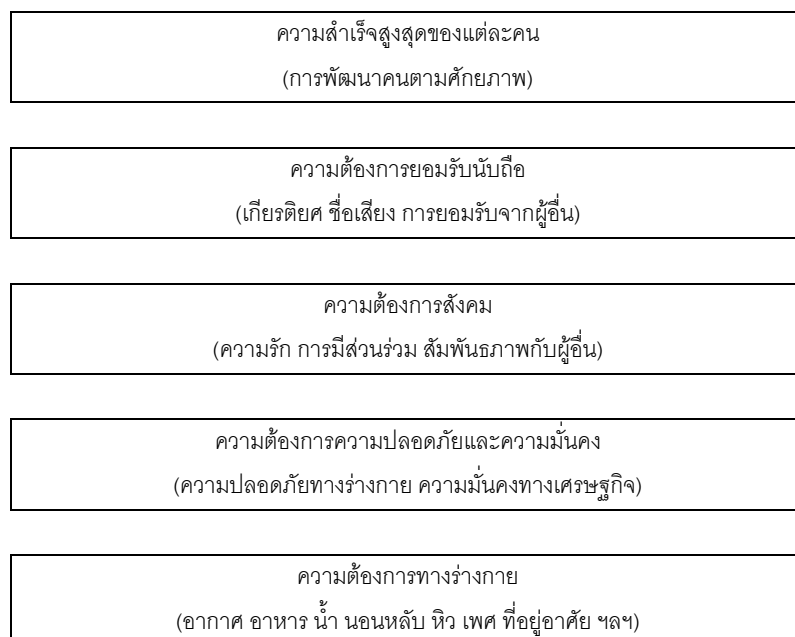
ดังจะได้กล่าวในรายละเอียด ดังนี้

### 1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow's (Maslow's Need Hierarchy)

Abraham H. Maslow เป็นนักจิตวิทยาได้ศึกษาค้นคว้าถึงความต้องการของมนุษย์ เป็นผู้ที่เน้นเกี่ยวกับความสามารถของแต่ละบุคคลในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง (อ้างถึงใน พยอม วงศ์สารศรี 2531: 165) Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน 2523: 305)

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีความสำคัญเป็นลำดับขั้นตอน กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) 5 ขั้นมีดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ที่มา : นรา สมประสงค์ “หน่วยที่ 6 พฤติกรรมส่วนบุคคลและกลุ่มในองค์กร” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา** หน้า 136 นนทบุรี สาขาศึกษาศาสตรมหาวิทพาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2536

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ความง่วง ความปรารถนาทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเสมือนพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการสิ่งอื่นทั้งหมด ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองให้ปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย รวมถึงความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ หน้าที่การงาน สถานะทางสังคม และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (Belongingness and Love Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม เช่น ความรัก ความเป็นเจ้าของและความรักใคร่ ซึ่งคนเราจะแสวงหาเพื่อปรารถนาจะมีเพื่อนพ้อง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองและมีบุคคลอื่นยอมรับนับถือยกย่องสรรเสริญในความรู้ความสามารถเมื่อทำงานสิ่งหนึ่งสำเร็จ และมีความพึงพอใจในการมีฐานะเด่นทางสังคมซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะทำสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดที่ตนเองใฝ่ฝันไว้

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ในสังคมต่อไปได้อย่างมีความสุข

## 2. ทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg (The Motivation-Hygiene Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป เช่น Motivation-Maintenance Theory, Dual Factors Theory, Herzberg's Two-Factors Theory

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg and Others. 1959) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัย โดยการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกร 200 คน จากธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลเวเนีย สหรัฐอเมริกา (อ้างถึงใน ไพลิน ผ่องใส 2536: 216) จากผลการวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับ เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) ให้ข้อสรุปว่า คนเรามีความต้องการที่แยกออกจากกันโดยอิสระอยู่ 2 ประเภท ไม่ขึ้นอยู่ระหว่างกัน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในการปฏิบัติงาน เขาค้นพบว่าเมื่อคนมีความรู้สึกไม่พอใจต่องานของพวกเขา พวกเขาจะพูดถึงสภาพแวดล้อมการทำงานของพวกเขาในทางกลับกัน เมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา พวกเขาจะพูดถึงงานโดยตัวของมันเอง เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) เรียกความต้องการประเภทแรกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เพราะว่าปัจจัยเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานของคน และทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้ความไม่พอใจในงานเกิดขึ้น เขาเรียกความต้องการประเภทที่สองว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เนื่องจากว่าปัจจัยเหล่านี้สามารถจูงใจคนให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สมัยศ นาวีการ 2538 : 87)

ดังนั้น เฮอริชเบอร์ก (อ้างถึงในวัลลภ แดงใหญ่ 2542: 18) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานว่า คนที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีปัจจัยเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจที่จะทำงาน ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) มี 5 ประการ คือ ความสำเร็จในงาน ที่ทำ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการ แก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น พอผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา จากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป การยอมรับ นับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ได้รับการยอมรับในความสามารถ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ความก้าวหน้า

(Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนระดับขึ้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมและดูงาน

ถ้ามีสิ่งเหล่านี้ก็จะเป็นตัวกระตุ้นที่จะทำให้คนอยากที่จะทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุข

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) อธิบายปัจจัยที่จะทำให้คนไม่พอใจที่จะทำงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ซึ่งเป็นเหตุอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานมี 10 ประการ คือ เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่น่าพอใจของบุคคลที่ทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปกครอง ไม่มีอคติ ยุติธรรม รวมทั้งสามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยี นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การที่มีประสิทธิภาพ สภาพและเงื่อนไขในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโงมการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดลอมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่ ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จ และมีความพอใจในงานนั้น ซึ่งต่อมาเฮาส์ และ วิคดอร์ (House and Wigdor, 1967) (อ้างถึง ในพันเอก วัลลภ ทองใหญ่ 2542:19) ได้นำเอาข้อมูลที่เฮอริชเบอร์กสำรวจไว้ มาทำการวิเคราะห์ใหม่ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นได้จากทุกปัจจัย

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัย 2 กลุ่ม ที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยค้ำจุนมิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าหากขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้ จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ทำงาน ซึ่งจะมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้บุคลากรเกิดความท้อถอยไม่ยอมทำงาน และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ (อ้างถึงใน กฤติยาภรณ์ จิระบลกิจ 2545:16)

ทั้งมาสโลว์ (Maslow) และ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) มีแนวคิดบางอย่างคล้ายกันแต่ข้อแตกต่างที่สำคัญคือ Maslow เน้นความต้องการด้านจิตวิทยาส่วนบุคคลโดยทั่วไป ว่าคนต้องการอะไรหรืออะไรเป็นสิ่งผลักดันจูงใจให้คนแสดงพฤติกรรม ส่วน Herzberg ช่วยให้เราเข้าใจลึกลงไปถึงเป้าหมายของคน และสิ่งจูงใจที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นจนเป็นที่น่าพอใจด้วย ดังนั้นในสถานการณ์ที่จะสร้างแรงจูงใจ ถ้าเรารู้ว่าคนปรารถนาสิ่งใดมากที่สุด (Maslow) และเราต้องการจูงใจเขา เราก็จะสามารถกำหนดเป้าหมายว่าเราจะสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานอย่างไร จึงจะจูงใจเขาได้ (Herzberg) ในทำนองเดียวกันถ้าเรารู้ถึงเป้าหมายของคนว่าเขาพอใจหรือไม่ เราสามารถคาดคะเนได้ถึงสิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดเช่นกัน

### 3. ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory)

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้ คือ ความคิดที่ว่าคนเราทุกคนมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากผลการกระทำที่เขาได้ทำขึ้นมา ยิ่งไปกว่านั้นคนทุก ๆ คนต่างมีความชอบในผลลัพธ์ชนิดต่าง ๆ แตกต่างกันด้วย ซึ่งหมายถึงว่ามนุษย์เราได้รับการพิจารณาว่ามีความคิดมีการหาเหตุผล และมีการคาดการณ์เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอนาคตและผลที่ตามมาจากสิ่งต่าง ๆ กล่าวคือบุคคลเหล่านี้ก็อาจเลือกวิธีดำเนินการเพียงอย่างเดียวที่เขาคิดว่าดีที่สุดจากทางเลือกหรือจากวิธีดำเนินการต่าง ๆ ที่มีอยู่ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ 2529: 29)

ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติว่าการจูงใจ (Motivation) กับวิธีการซึ่งบุคคลต้องการบางสิ่ง และวิธีการซึ่งบุคคลคิดว่าจะได้สิ่งนั้น โดยแต่ละบุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวข้องกับงาน โดยถือเกณฑ์ความสามารถในการรับรู้ในการทำงาน และการได้รับรางวัล ทฤษฎีความคาดหวัง แสดงทัศนะที่เชื่อเกี่ยวกับการได้อภิปรายถึงวิธีการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น โดยเป็นผลงานของนักจิตวิทยาชื่อ Victor Vroom ซึ่งถือว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ถ้าบุคคลนั้นเชื่อในคุณค่าของเป้าหมายและมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้

สำหรับบางคนชีวิตครอบครัวและสังคมอาจจะเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การขึ้นค่าตอบแทนมีความสำคัญมาก ส่วนการเลื่อนตำแหน่งจะไม่ใช่ที่ต้องการ เพราะต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นและสูญเสียเวลาสำหรับครอบครัว ดังนั้นการจูงใจแต่ละคนจะแตกต่างกัน ตามความต้องการของแต่ละบุคคล

ถึงแม้ว่าทฤษฎีความคาดหวังจะเป็นทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ยากแต่ก็เป็นทฤษฎีที่ให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์มากมายสำหรับผู้บริหาร คือ (1) พนักงานทำงานด้วยเหตุผลที่แตกต่างกันหลายประการ (2) เหตุผลเหล่านี้ต้องการผลลัพธ์จากความต้องการที่คาดหวัง และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน (3) จำเป็นต้องแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนถึงวิธีการที่เขาจะได้รับผลลัพธ์ที่ต้องการ (Pride, Hughes and Kapoor, 1996: 274 อ้างถึงใน สารภี แยมสหาย 2538: 38)

ทฤษฎีความคาดหวังนี้ อธิบายความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลมีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมความก้าวหน้า หรือสภาพการทำงานที่ดีขึ้นว่าเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น (McCormick และ Ilgen, 1980 อ้างถึงใน สารภี แยมสหาย 2538: 38)

#### 4. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของ Adams มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ที่มีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ว่า แต่ละคนจะประเมินความสัมพันธ์ทางสังคมของตนเอง และกิจกรรมทางเศรษฐกิจในขณะนั้น บุคคลจะมองว่า ความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยน ซึ่งตนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อคาดหวังผลตอบแทน และมีการเปรียบเทียบทางสังคมโดยการใช้ข้อมูลของตนเข้ามาร่วมปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับผู้อื่น และนำมาประกอบการตัดสินใจว่า ในการแลกเปลี่ยนตนจะได้กำไร ได้ผลประโยชน์หรือไม่อย่างไร (นรา สมประสงค์ 2536: 154 อ้างถึงใน กฤติยาภรณ์ จิระบลกิจ 2545: 23)

ทฤษฎีความเสมอภาคแนะว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจมากที่สุดกับการปฏิบัติงานในอาชีพของเขา และมีแรงจูงใจเข้มแข็งสูงสุดก็ต่อเมื่อเขามีความเชื่อว่า เขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ซึ่งเราอาศัยการเปรียบเทียบระหว่างตัวเรากับบุคคลอื่น ในการเปรียบเทียบนี้ เราจะ

ตรวจสอบจากแรงป้อนเข้าไปของตัวเรา (ทุกสิ่งทุกอย่างที่มีส่วนช่วยในการทำงานของเรา) และ ผลผลิตที่ออกมาจากการทำงานของเรา (ทุกอย่างที่เราได้รับจากองค์กร) เราก็นำมาเปรียบเทียบ กับคุณค่าความเท่ากันกับบุคคลอื่น ถ้าอัตราส่วนของเราระหว่างผลผลิตที่ออกมาต่อแรงที่ป้อนเข้าไป ในการทำงาน คำนวณโดยประมาณแล้วจะมีคุณค่าเท่ากับบุคคลอื่น เราก็สรุปได้ว่าเราได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม มีความเท่าเทียมกับบุคคลอื่น แต่ถ้าอัตราส่วนของผลผลิตที่ออกมา ต่อแรงที่ป้อนเข้าไป ไม่มีความใกล้เคียงกันกับบุคคลอื่น ความยุติธรรมก็จะไม่มี (อ้างถึงใน อำนวย แสงสว่าง 2536) ทฤษฎีความเสมอภาคชี้ให้เห็นว่าบุคคล จะมุ่งการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น เราพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคซึ่งเกิดขึ้น เมื่อเรารู้อัตราส่วนของปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภาพใน สถานการณ์เดียวกัน

ทฤษฎีที่กล่าวข้างต้น เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึง โครงสร้างทางจิตภาพของบุคคลที่เป็น พลังกระตุ้นพฤติกรรมและทำให้มีพฤติกรรมอยู่ต่อไป หรือมุ่งที่จะทราบปัจจัยภายในของบุคคล ที่มาจูงใจให้บุคคลนั้นๆ เกิดความต้องการ อันเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เกิดแรงขับหรือแรงจูงใจ ที่จะ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมไปในทิศทางที่จะมุ่งสู่เป้าหมาย โดยที่บุคคลแต่ละคนมีความต้องการ ต่างกัน ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ย่อมก่อให้เกิดการตอบสนองของความพอใจที่ต่างกัน แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ สามารถประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากรและ เกิดความพึงพอใจองค์กรด้วย

### 3. บรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน ได้มี นักวิชาการหลายท่าน ทำการศึกษาไว้ ดังนี้

Ghiselli และ Brown (อ้างถึงใน สมเจตน์ ชินปรีชา 2534: 26) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ ก่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่มีอยู่ 5 ประการ คือ 1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะ หรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่ พพอใจของคนประกอบอาชีพนั้น 2 สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในสภาพ ที่ดี เหมาะสมแก่สถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเป็นเวลานานถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้ รับการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ 3. อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และ อายุระหว่าง 45-54 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าในกลุ่มอื่นๆ 4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน



ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ 5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ สัมพันธภาพอันดีระหว่างหัวหน้างานกับคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

Gilmer (อ้างถึงใน วัลลภ แดงใหญ่ 2542:19) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่าง ๆ และได้สรุปว่าปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และ องค์ประกอบทางด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งกล่าวในรายละเอียดได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กิลเมอร์ได้กล่าวถึงไว้ 10 ประการ คือ
  1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก
  2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
  3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน
  4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความมุ่งหวังว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้
  5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัด ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ
  6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor) การปกครองบังคับบัญชาที่มีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารไม่เป็น ปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุทำให้คนงานย้ายและลาออกจากรางาน
  7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
  8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการทำงาน วิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการทำงานเป็นทีม ก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ
  9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ สภาพแวดล้อม และชั่วโมงการทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในการทำงานได้
  10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันลา เป็นต้น

2. องค์ประกอบลักษณะส่วนบุคคล กิลเมอรีได้กล่าวถึงลักษณะส่วนบุคคลไว้ 4 ด้าน คือ 1. เพศ จากการศึกษพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชายเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านการเงินและความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย 2. อายุ จากการศึกษในกลุ่มคนต่างกลุ่ม จะได้ผลลัพธ์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจสูง จากการศึกษในกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่บางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง 3. ระยะเวลาในการทำงาน ในระยะเริ่มแรกเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ห้า หรือ แปด จากนั้นก็จะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุมากขึ้น 4. ระดับการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มที่ยังไม่จบการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด

Smith (อ้างถึงใน ดวงใจ นิลพันธ์ 2543: 27) ได้แสดงให้เห็นถึงแนวคิด ทฤษฎีของความพึงพอใจในงานที่ชัดเจน โดยอาศัยการเปรียบเทียบจากทางเดินของระบบแม่น้ำ มาอธิบายความพึงพอใจในงานที่เขาเรียกว่า "แม่น้ำของความพึงพอใจ" (The River of Satisfaction) ที่เริ่มตั้งแต่ฝนตกที่เป็นเหมือนเหตุการณ์จริง ที่เป็นประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลกลายเป็นลำธาร เพราะบุคคลมีความพึงพอใจกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ จากลำธารก็จะไหลลงสู่แม่น้ำสาขา ซึ่งเป็นความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (The Facets of Job Satisfaction) จากแม่น้ำสาขาจะไหลลงสู่ทะเล ซึ่งเป็นความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป (General Job Satisfaction) เมื่อความพึงพอใจทุกด้านได้รับการตอบสนองแล้ว แม่น้ำสายหลักจะรวมกับแม่น้ำสาขาอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในการแต่งงาน ความพึงพอใจในชีวิตครอบครัว ความพึงพอใจในการใช้เวลาว่าง แล้วจะไหลลงสู่ทะเลซึ่งเป็นความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) จากแนวคิดนี้จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน เป็นเหตุให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป ซึ่งความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปนั้น เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของความพึงพอใจในชีวิต จากผลงานวิจัยของ Smith (1992) แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป เป็นเหตุของความพึงพอใจอื่นๆ และพฤติกรรมต่างๆ ดังข้อสรุปที่ว่า "คนที่มีความสุขไม่เพียงมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจมากกับทุกสิ่งทุกอย่าง แต่เขายังพึงพอใจกับประสบการณ์ และพฤติกรรมของเขาอีกด้วย ..." สมิธ เคนดัลล์ และฮูลิน (Smith, 1992: Kendall และ Hulin, 1969) ได้สร้างเครื่องมือ JDI (Job Description Index) เพื่อประเมินความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ซึ่งได้กำหนดเป็น 5 ด้าน คือ ตัวของงานเอง การนิเทศ เพื่อนร่วมงาน รายได้ และความก้าวหน้า และได้ทดสอบทฤษฎี คือ ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้านทุกด้าน

ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป โดยเฉพาะตัวของงานเองนั้นมีความสัมพันธ์สูงมาก กับความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป (Schneider และ คณะ 1992: 56-59)

การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำศึกษา เฉพาะกรณีบริษัทเอ็น ซี เฮาส์ซึ่ง จำกัด ของชินนิษฐา พรหมมา (2540: บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมาก สำหรับความคาดหวังในชีวิต เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานนั้น และยังสามารถนำไปวัด สถานภาพและการประสบความสำเร็จ ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานอีกด้วย ดังนั้นบริษัทต้องนำปัจจัยเกี่ยวกับค่าตอบแทนมาพิจารณา เพื่อสนองปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน โดยพนักงานมีความรู้สึกที่ว่า ค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งความรับผิดชอบ

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายการสนับสนุนการ ปฏิบัติงาน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ของ จารุณี วงศ์คำแน่น (2537: บทคัดย่อ) ผลการ วิจัยพบว่าพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของมาลี บะวงค์ (2534: บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน กรุงเทพมหานคร ของศรีเรือน โกศลยวัฒน์ (2534: บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่าบรรณารักษ์ ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ของสุรพงศ์ เจริญพรรณ (2537: บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกลุ่มที่มี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่ากลุ่ม ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความ พึงพอใจในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรย์ในวิทยาลัยภาคเหนือ ของ อวยชัย ประพฤติธรรม (2537: บทคัดย่อ) ผลการวิจัยปรากฏว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กร คือปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน ปัจจัยรางวัลตอบแทนภายใน ได้แก่ ความท้าทายของงานและความสำเร็จของงาน ปัจจัยรางวัล

ตอบแทนภายนอก ได้แก่ ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า และความพึงพอใจต่อผลตอบแทนพิเศษ

จากการสรุปแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน 2 มิติ คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ. อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติ และ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าของงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วม

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

#### ระเบียบวิธีศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษากรณี : บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตในชั้นแนล จำกัด เป็นการวิจัยเชิงเหตุผล ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลมาทำการศึกษาและวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนของวิธีดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
  3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
  4. การวิเคราะห์ข้อมูล
- จากขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น จะได้กล่าวในรายละเอียดดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรในที่นี้ หมายถึง พนักงานประจำในระดับปฏิบัติการของบริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตในชั้นแนล จำกัด ใน 2 ส่วนงาน คือ

- ส่วนสำนักงาน จำนวน 93 คน
- ส่วนโกดัง จำนวน 83 คน

1.1.1 ขนาดตัวอย่าง ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจะได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ Stratified Random Sampling โดยให้ขนาดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่น 95 % และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % จะได้จำนวนตัวอย่างของพนักงานที่จะทำการเลือกเป็นจำนวน 122 คน โดยคำนวณหาได้จากการใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของกลุ่มประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{176}{1 + 176(0.05)^2} \\ &= 122 \text{ คน} \end{aligned}$$

**1.2 วิธีการเลือกตัวอย่าง** ใช้การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานทั้ง 2 ส่วน คือ ส่วนสำนักงานและส่วนโกดัง มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 176 คน โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนประชากรต่อจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ครบตามจำนวนตัวอย่างจากการใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานข้างต้น จำนวน 122 คน ดังนี้

ส่วนงาน	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง
- ส่วนสำนักงานจำนวน	93 คน	64 คน
- ส่วนของโกดังจำนวน	83 คน	58 คน
รวม	176 คน	122 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการทำศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานั้นจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะวางแนวคำถามตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่ง แบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

ในส่วนของรูปแบบคำถามนั้นมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัด (Scale) แบบ Likert โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือนำเสนอข้อเสนอนะ

*การตรวจสอบเครื่องมือวัด* ผู้ศึกษาได้ดำเนินการใน 2 ส่วนดังนี้

*การตรวจสอบความเที่ยงตรง*

ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำร่างของคำถามที่ได้สร้างขึ้น นำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น สามารถวัดความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา ได้ตรงตามความวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการศึกษา

*การตรวจสอบความเชื่อมั่น*

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดลองใช้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการของบริษัท ทรานส์โป อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

จากนั้นผู้ศึกษาได้นำข้อคำถามทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนตามวิธีการและหลักเกณฑ์การให้คะแนน และนำผลที่ได้จากการทดลองใช้ มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ซึ่งเหมาะกับแบบสอบถามที่มีคำตอบเป็นลักษณะประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9283

**3. การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

3.1. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ทำขึ้นโดยผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปยังผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท ทรานส์โป อินเตอร์เนชันแนล จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ทางฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ช่วยดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 170 ฉบับ

3.2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ทั้งหมด มาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด แล้วเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์เพียงพอที่จะวิเคราะห์ข้อมูลได้ มาทำการลงรหัสข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามโดยคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

4.2. ผู้ศึกษานำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 11.0 โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ เท่ากับ .05 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน จะทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่ เพื่อให้อธิบายปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1

การหาค่าร้อยละ ใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้มาตอบแบบสอบถามข้อนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้มาตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยหาค่าทางสถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สำหรับการหาค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จะใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตรหาค่าเฉลี่ย} \quad \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม



สำหรับการหาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายจากการให้คะแนนความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (อ้างถึงในพันธกิจวาลลภ ท่องใหญ่ 2542: 41) ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.51-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนตั้งแต่ 3.51-4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนตั้งแต่ 2.51-3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ 1.51-2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนตั้งแต่ 1.00-1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร

$$S = \frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ S	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	คะแนนแต่ละกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

สำหรับการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของพนักงานจากลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ และ ส่วนที่ปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์โดยใช้การหาค่าสถิติ T-Test ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และ อายุงาน จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าสถิติ F-Test

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$S^2$	แทน	ค่าความแปรปรวน (Variance)

t แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ ที (t - Distribution)
F แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F – Distribution)
SS แทน	ผลบวกกำลังสอง หรือ Sum of Squares
MS แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง หรือ Mean of Squares
df แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ หรือ Degree of Freedom
* แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษากรณี บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นลำดับขั้นดังนี้

**ตอนที่ 1** ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด จำแนกตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

**ตอนที่ 5** การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ส่วนที่ปฏิบัติงาน

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 122)	ร้อยละ (100.0)
เพศ		
ชาย	74	60.7
หญิง	48	39.3
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	25	20.5
30 - 40 ปี	63	51.6
41 - 50 ปี	21	17.2
51 - 60 ปี	13	10.7
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	61	50.0
ปริญญาตรี	56	45.9
สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.1
อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	37	30.0
5 - 10 ปี	31	25.5
11 - 15 ปี	28	23.0
16 - 20 ปี	14	11.5
มากกว่า 20 ปี	12	10.0
ส่วนงาน		
สำนักงาน	64	52.5
โกดัง	58	47.5

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 122 คน ได้ ดังนี้

เพศ	ร้อยละ 60.7 เป็นเพศชาย และ ร้อยละ 39.3 เป็นเพศหญิง
อายุ	ร้อยละ 51.6 มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี รองลงมา คือ ร้อยละ 20.5 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 17.2 มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และ ร้อยละ 10.7 มีช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด
ระดับการศึกษา	ร้อยละ 50.0 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมา คือ ร้อยละ 45.90 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 4.1 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด มีการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า
อายุงาน	ร้อยละ 30.0 มีอายุงานต่ำกว่า 5 รองลงมาคือ ร้อยละ 25.5 มีอายุงาน 5 - 10 ปี ร้อยละ 23.0 มีอายุงาน 11 - 15 ปี ร้อยละ 11.5 มีอายุงาน 16 - 20 ปี และร้อยละ 10.0 มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ตามลำดับ
ส่วนที่ปฏิบัติงาน	ร้อยละ 52.5 ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน และ ร้อยละ 47.5 ปฏิบัติงานในส่วนโกดัง

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.2 การแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
โดยรวมของพนักงานบริษัท ทรานสโไป อินเทอร์เน็ตในชั้นเนล จำกัด จำแนกตามปัจจัย  
ลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	X	S.D.	ระดับ
1. เพศ			
ชาย	3.74	0.48	มาก
หญิง	3.48	0.50	ปานกลาง
2. อายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี	3.66	0.43	มาก
30-40 ปี	3.54	0.50	มาก
41-50 ปี	3.66	0.55	มาก
51-60 ปี	4.03	0.39	มาก
3. วุฒิการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.68	0.54	มาก
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.57	0.48	มาก
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.82	0.25	มาก
4. อายุงาน			
ต่ำกว่า 5 ปี	3.59	0.50	มาก
5-10 ปี	3.50	0.42	มาก
11-15 ปี	3.68	0.56	มาก
16-20 ปี	3.57	0.47	มาก
20 ปีขึ้นไป	4.07	0.43	มาก
5. ส่วนที่ปฏิบัติงาน			
สำนักงาน	3.49	0.47	ปานกลาง
โกดัง	3.80	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยแล้ว พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทราวิสไป อินเทอร์เน็ตในชั้นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์พอใจมาก เมื่อจำแนกตามปัจจัย ลักษณะส่วนบุคคล สามารถกล่าวได้ในรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านเพศ เพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ( $\bar{X} = 3.74$ ) มากกว่า เพศหญิง ( $\bar{X} = 3.48$ )
2. ปัจจัยด้านอายุ กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีระดับความพึงพอใจในงานมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.03$ ) ส่วนกลุ่มอายุระหว่าง 30-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.54$ )
3. ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมา ได้แก่ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.68$ ) และ พนักงานที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.57$ )
4. ปัจจัยด้านอายุงาน กลุ่มอายุงาน 20 ปี ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมา ได้แก่ กลุ่มอายุงาน 11-15 ปี ( $\bar{X} = 3.68$ ) และกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ กลุ่มอายุงานระหว่าง 5-10 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.50$ )
5. สถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนของโกดัง ( $\bar{X} = 3.80$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน ( $\bar{X} = 3.49$ )

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตาม ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานส์ไป อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ชาย	74	3.74	0.86	3.002	.949
หญิง	48	3.47	0.84		

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยเรื่องเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าพนักงานชายและพนักงานหญิงของบริษัท ทรานส์ไป อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทรานส์ไป อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตาม อายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	2503.579	834.526	3.891	.011*
ภายในกลุ่ม	117	25094.752	214.485		
รวม	120	27598.331			

\* P < .05

จากตารางที่ 4.4 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานส์ไป อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่มีระดับอายุแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงต้องทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มภายหลังโดยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's)



ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ละคู่คะแนนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's) จำแนกตาม อายุ

กลุ่มอายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
		3.66	3.54	3.66	4.07
(1) อายุต่ำกว่า 30 ปี	3.66	-	0.12	-	-
(2) อายุ 30-40 ปี	3.54	-	-	-	-
(3) อายุ 41-50 ปี	3.66	-	0.12	-	-
(4) อายุ 51-60 ปี	4.03	0.37	0.49*	0.37	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.5 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานสโป อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ละคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และ พนักงานที่มีอายุ ระหว่าง 30-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรานสโป อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	489.618	244.809	1.066	.348
ภายในกลุ่ม	118	27108.712	229.735		
รวม	120	27598.331			

จากตารางที่ 4.6 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด จำแนกอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	2873.231	718.308	3.370	.012 *
ภายในกลุ่ม	116	24725.100	213.147		
รวม	120	27598.331			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงต้องทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มภายหลัง โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe Procedure)

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทีละคู่คะแนนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe Procedure) จำแนกตาม อายุงาน

อายุงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	20ปีขึ้นไป
(1) ต่ำกว่า 5 ปี	3.59	-	0.10	-	0.02	-
(2) 5-10 ปี	3.50	-	-	-	-	-
(3) 11-15 ปี	3.68	0.09	-	-	-	-
(4) 16-20 ปี	3.57	-	-	-	-	-
(5) 20ปีขึ้นไป	4.07	0.48	0.58 *	0.39	0.50	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด ทีละคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุงาน 20ปี ขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุงาน ระหว่าง 5-10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 20ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 5-10 ปี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

สถานที่ปฏิบัติงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P
สำนักงาน	64	3.49	0.47	-3.601	.673
โกดัง	58	3.80	0.50		

จากตารางที่ 3.7 พบว่า สถานที่ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรืออาจกล่าวในอีกนัยหนึ่งได้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานสโป อินเตอร์เนชันแนล จำกัด**

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรานสโป อินเตอร์เนชันแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	X	S.D.
1.	งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.87	0.74
2.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำเป็นงานที่ทำให้ทนายความสามารถของท่าน	3.75	0.81
3.	ถึงแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายจะมีมาก แต่ก็ยังมีเวลาให้ท่านได้พักผ่อนเพียงพอ	3.45	0.82
4.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ เป็นงานซ้ำซากจำเจ	2.67	0.90
5.	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบ	4.01	0.79
6.	ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานของท่าน	3.92	0.89
7.	งานที่ท่านทำอยู่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ	3.65	0.94
8.	ท่านรู้สึกว่าบริษัทนี้เป็นสถานที่ที่เหมาะสมที่จะทำงาน (ที่ตั้ง สิ่งแวดล้อม แสง เสียง อุปกรณ์)	2.93	0.79
<b>การบังคับบัญชา</b>			
9.	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้เสมอ	4.22	0.86
10.	การพิจารณาความดีความชอบ เงินเดือน โบนัส มีความยุติธรรม	3.12	0.94
11.	ผู้บังคับบัญชากำกับดูแลการทำงานของ ท่าน อย่างเคร่งครัด	3.66	0.97
12.	ผู้บังคับบัญชาให้รางวัลและกล่าวคำชมเชยเสมอเมื่อท่านทำงานสำเร็จ	3.50	0.89
13.	เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะกล่าวตักเตือนในที่ลับ	4.09	0.85
14.	ผู้บังคับบัญชาให้เสรีในการปฏิบัติงานแก่ท่าน	4.09	0.78
<b>เงินเดือนและสวัสดิการ</b>			
15.	เงินเดือนประจำที่ท่านได้รับพอเพียงต่อการดำรงชีพของท่าน	3.35	0.94
16.	เงินเดือนประจำและสวัสดิการอื่นๆ ที่ ท่านได้รับ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่	3.25	0.87
17.	ท่านรู้สึกว่าเงินเดือนประจำและสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทตรงกับความต้องการของท่าน	3.11	0.96

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)			
18.	บริษัทได้อำนวยความสะดวกในการบริการด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ เกื้อกูล เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง	3.74	0.98
19.	ท่านมีโอกาสได้ลาพักตามความจำเป็น เช่น ลากิจ ลาป่วย และ ลาหยุดพักผ่อนประจำปี	3.57	0.92
ความก้าวหน้าของงาน			
20.	ระบบบริหารของบริษัทในปัจจุบัน เอื้ออำนวย ต่อความก้าวหน้าในอาชีพของท่าน	3.33	0.90
21.	การพิจารณาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปตามความสามารถของแต่ละคน	3.56	0.84
22.	งานที่ท่านทำอยู่ช่วยส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.44	0.87
23.	ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้วยความยุติธรรม	3.39	0.90
24.	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จเสมอ	4.32	0.70
25.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	4.04	0.85
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
26.	เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.96	0.76
27.	เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	3.88	0.83
28.	เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการทำงาน	3.82	0.88
29.	ท่านพึงพอใจในการให้ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน	3.85	0.84
30.	การปฏิบัติงานในบริษัทไม่มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน	3.48	0.87
ค่าเฉลี่ยรวม		3.634	0.887

ตารางที่ 4.11 การแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านต่าง ๆ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	X	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.531	.8588	มาก	4
การบังคับบัญชา	3.780	.8817	มาก	2
เงินเดือนและสวัสดิการ	3.404	.9540	ปานกลาง	5
ความก้าวหน้าของงาน	3.680	.8433	มาก	3
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.798	.8960	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.634	.8868	มาก	

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ทรานส์โป อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด จำแนกตามปัจจัยลักษณะงาน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าของงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายปัจจัยแล้วสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของพนักงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2) การบังคับบัญชา 3) ความก้าวหน้าของงาน 4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ 5) เงินเดือนและสวัสดิการ หรืออาจกล่าวโดยรวมได้ว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่พนักงานพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ อยู่ในระดับเกณฑ์พึงพอใจมาก

## ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.12 การแสดงความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความถี่
ความก้าวหน้าของงาน	2
เงินเดือนและสวัสดิการ	1

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงาน บริษัท ทรานสโไป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียงตามลำดับดังนี้ ความก้าวหน้าของงาน (ความถี่ = 2) เงินเดือนและสวัสดิการ (ความถี่ = 1) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริทเบิร์ก และผลการศึกษาของเทย์เลอร์ ที่พบว่าความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานอยู่ในอาชีพ

## บทที่ 5

# สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สำหรับในบทนี้ ผู้ศึกษาจะสรุปผลการศึกษาเป็น 3 หัวข้อ คือ สรุปการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะซึ่งจะได้กล่าวในรายละเอียด ดังนี้ คือ

## 1. สรุปการศึกษา

ในส่วนของสรุปการศึกษา ผู้ศึกษาจะสรุปผลการศึกษาเป็น 3 หัวข้อ คือ 1) วัตถุประสงค์ของการศึกษา 2) วิธีการดำเนินการศึกษา 3) ผลการวิจัย ดังจะได้กล่าวถึงในรายละเอียด ดังนี้

### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท ทรานสไป อินเตอร์เนชันแนล จำกัด (สาขาคลองเตย)

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทรานสไป อินเตอร์เนชันแนล จำกัด (สาขาคลองเตย)

### 1.2. วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้รูปแบบการศึกษาในลักษณะของการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ คือ 1) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ส่วนที่ปฏิบัติงาน และ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานสไป อินเตอร์เนชันแนล จำกัด โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการจำนวน 176 คน แบ่งเป็นพนักงานส่วนสำนักงาน จำนวน 93 คน และพนักงานส่วนโกดัง จำนวน 83 คน



กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตัวอย่างจาก ส่วนสำนักงานและส่วน  
โกดัง ตามสัดส่วนจำนวนประชากรต่อจำนวนตัวอย่าง 1:0.693 และได้กลุ่มตัวอย่างจากส่วนสำนัก  
งาน จำนวน 64 คน และส่วนโกดัง จำนวน 58 คน รวม 122 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามเพื่อการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจใน  
การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรานสโป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผู้ศึกษา ได้สร้างขึ้นจากการ  
ศึกษาทฤษฎีและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปรับให้สอดคล้อง  
กับลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในบริษัท หลังจากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่  
ปรึกษา ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแล้วจึงนำไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
(Reliability) กับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อ  
มั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9283 นำผลเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับแก้ จึงได้แบบสอบถามเพื่อการ  
ศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย ข้อ  
ต่างๆ ดังนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และส่วนที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน  
30 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอ  
แนะข้อคิดเห็น

การวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมดคำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป  
SPSS FOR WINDOWS VERSION 11.0 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. คำนวณค่าความถี่ และ ค่าร้อยละของข้อมูล เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบ  
สอบถาม สอบถามแบบปลายเปิด และค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

2. คำนวณค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงาน บริษัท ทรานสโป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

3. ทดสอบนัยสำคัญของตัวแปรต่างๆ ตามสมมติฐาน โดยการทดสอบแบบที (t-test)  
การทดสอบแบบเอฟ (F-test) และการทดสอบแบบเซฟเฟ

### 1.3 ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ  
งานของพนักงาน บริษัท ทรานสโป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อ  
การปฏิบัติงาน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2) การบังคับบัญชา 3) ความก้าวหน้าของงาน 4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ 5) เงินเดือนและสวัสดิการ หรืออาจกล่าวโดยรวมได้ว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

จากผลการศึกษาจำแนกตามการทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 สมมติฐาน ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 สมมติฐาน และ อีก 2 สมมติฐานไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้ กล่าวคือ

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าพนักงานชายและพนักงานหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิมัธยมศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 4** พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 5** พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้ศึกษาจะแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อเสนอนะของพนักงานจากคำถามปลายเปิด

และจะได้กล่าวถึงในรายละเอียด ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 122 คน ร้อยละ 60.7 เป็นเพศชาย และ ร้อยละ 39.3 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.6 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี รองลงมา คือ ร้อยละ 20.5 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 17.2 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี และร้อยละ 10.7 มีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 50.0 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมา คือ ร้อยละ 45.90 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 4.1 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด มีการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 30.0 มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี รองลงมาคือ ร้อยละ 25.5 มีอายุงาน 5-10 ปี ร้อยละ 23.0 มีอายุงาน 11-15 ปี ร้อยละ 11.5 มีอายุงาน 16-20 ปี และร้อยละ 10.0 มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ร้อยละ 52.5 ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน และ ร้อยละ 47.5 ปฏิบัติงานในส่วนโกดัง

จากข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าวข้างต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมากที่สุด พนักงานส่วนมากมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ทรานส์ไป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรานส์ไป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

1. เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีระดับอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุระหว่าง 30-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ.05 โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 51-60

3. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 5-10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 20ปีขึ้นไป

5. พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนักงาน บริษัท ทรานสโป อินเตอร์เนชันแนล จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเกณฑ์พอใจมาก

2. จากปัจจัยลักษณะงาน ทั้ง 5 ด้าน พบว่า พนักงาน บริษัท ทรานสโป อินเตอร์เนชันแนล จำกัด มีลำดับความพึงพอใจ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2) ด้านการบังคับบัญชา 3) ความก้าวหน้าของงาน 4) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ 5) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

**ตอนที่ 5** การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของพนักงานจากคำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัททรานสโป อินเตอร์เนชันแนล จำกัด จากแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า มีพนักงานจำนวน 3 คน ที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีพนักงานที่เสนอแนะในเรื่องปัจจัยด้านความก้าวหน้าของงาน จำนวน 2 คน และ 1 คน เสนอแนะในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ

## 2. การอภิปรายผล

จากผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวข้างต้น สามารถกล่าวในรายละเอียดได้ดังนี้

พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานชายและพนักงานหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความเสมอภาคของ J. Stacey Adams (อ้างถึง ใน สมยศ นาวิการ, 2538: 379) ที่กล่าวว่า บุคคลจะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้น เมื่อเขารับรู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเขา เท่ากับอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายใต้สถานการณ์เดียวกัน และสอดคล้องกับงานศึกษาของมาลี บะวงษ์, 2534 ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่าง

พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maguire และ Kroliczak (1983) ที่ได้ทำการศึกษารื่องทัศนคติในการทำงาน การศึกษากับการได้งานทำ การเปลี่ยนงาน ความสนใจที่มีต่อบริษัท ลักษณะของหัวหน้างานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับที่ Kalleberg และ Loscocco (1983) สํารวจข้อมูลจาก Quality of Employed Survey ระหว่างปี ค.ศ. 1972-1973 โดยวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง 1391 คน อายุระหว่าง 16-61 ปี พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงาน บริษัท ทรานสโป อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด ที่มีวุฒิสึกษาต่างกัน ได้แก่ วุฒิกการศึกษาดํ่ากว่าปริญญาตรี วุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และวุฒิกการศึกษากว่าปริญญาตรี มี

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของการศึกษาของ ศรีเรือน โกศลยวัฒน์ (2534) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรพงศ์ เจริญพรรณ 2537 ศึกษาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มี ประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gilmer, 1967 ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า ใน ระยะเริ่มแรกของการทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อยๆ จนถึง ปีที่ 5 หรือ 8 และจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุงานเพิ่มมากขึ้น

จากการศึกษาที่ปรากฏผลเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก การดำเนินนโยบายของบริษัท ใน ระยะที่ผ่านมาในช่วงที่บริษัทได้รับผลกระทบจากปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ บริษัทได้ทำการปรับลด จำนวนพนักงานไปจำนวนหนึ่ง รวมทั้งได้ดำเนินการปรับลดสวัสดิการบางอย่างลง เช่น สวัสดิการ ในด้านค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น การดำเนินนโยบายดังกล่าว บวกกับนโยบายการประหยัดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ถูกนำมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงานลง อาทิ การประหยัด กระแสไฟฟ้า ประหยัดการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หลังจากการปรับเปลี่ยนในหลาย ๆ ส่วน ทำให้บริษัทสามารถจ่ายโบนัสพนักงานได้ตามปกติ เหตุนี้เองจึงอาจเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยส่วนใหญ่ยังปรากฏผลอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

### 3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ เพื่อเสริมสร้างและรักษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทรานสโไป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด เพื่อธำรงรักษาบุคลากรและเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อบริษัทเพิ่มมากขึ้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงานให้อยู่ในระดับมากที่สุดได้ โดยการดูแลระบบการบริหาร เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน เน้นการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ให้การดูแลเอาใจใส่พนักงานแต่ละส่วนอย่างทั่วถึงมากขึ้น ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการมอบหมายงานที่เหมาะสม ให้คำแนะนำ และพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้จะต้องให้โอกาสพนักงานในการแสดงความรู้ความสามารถ และให้อิสระแก่พนักงานในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น

3.1.2. สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน 5 ด้าน จากผลการศึกษาที่พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ความก้าวหน้าของงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยสุดท้าย คือ เงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ ดังนั้นถ้าต้องการจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น ผู้บริหารต้องหันมาให้ความสนใจในเรื่องปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเพิ่มหรือรักษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในด้านนี้ โดยเน้นเรื่องการเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ โดยการจัดงานประเภทกีฬาประจำปี จัดท่องเที่ยวนอกสถานที่ประจำปี เพื่อเพิ่มระดับสัมพันธภาพของพนักงานให้แน่นแฟ้นมากขึ้น

2. ด้านการบังคับบัญชา ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงาน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานโดยกล่าวคำชมเชยหรือให้รางวัลเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ว่ากล่าวตักเตือน หรือออกหนังสือตักเตือนหากพนักงานปฏิบัติตนผิดกฎระเบียบของบริษัท

3. ด้านความก้าวหน้าของงาน ผู้บังคับบัญชาควรเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ออกแบบงานให้น่าสนใจมากขึ้น โดยอาจรวมงานย่อยๆหลายๆงานเป็นงานใหม่เพียงงาน

เดียว แต่มีปริมาณมากกว่าเดิม โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานมี ความรับผิดชอบที่หลากหลายมากขึ้น

4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้บริหารควรจัดให้มีการหมุนเวียนพนักงานใน บริษัท เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงความซ้ำซากจำเจของงาน ควรให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของบริษัท

5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลางเท่านั้น ดังนั้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ผลการศึกษาข้างนี้จึงสะท้อนให้ เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ ยังคงต้องการให้บริษัทตอบสนองความต้องการในด้านเงินเดือนและ สวัสดิการเพิ่มขึ้น โดยผู้บริหารอาจจัดหาสวัสดิการพิเศษที่นอกเหนือจากเงินเดือนให้แก่พนักงาน เช่น การให้สิทธิรักษาพยาบาล ผ่านบัตรเครดิต หรือการจ่ายค่าล่วงเวลาสูงกว่าค่าล่วงเวลา ขึ้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารควรศึกษาเปรียบเทียบอัตรา เงินเดือนและสวัสดิการของบริษัทกับบริษัทอื่นๆที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

3.1.3. จากแบบสอบถามปลายเปิด ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผลที่พบพนักงานให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าของงานเป็นลำดับ แรก เพราะถ้างานมีความก้าวหน้าแล้ว โอกาสที่พนักงานจะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้ บริหารจึงต้องหันมาให้ความสำคัญกับระบบการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานใน องค์กรให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม โดยฝ่ายบริหารควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมให้ เพิ่มขึ้นมากกว่าที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดฝึกอบรมในเรื่องการใช้ภาษาต่างประเทศ เนื่องจากลูกค้าขององค์กรมากกว่า 90% เป็นชาวต่างชาติ จึงต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือ ในการติดต่อสื่อสารอยู่ตลอดเวลา บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานที่ไม่ได้ใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นประจำ มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และสำหรับพนักงานที่ใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นประจำในสายงาน การฝึกอบรมเพิ่มเติมจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารกับลูกค้า เพื่อช่วย ลดความผิดพลาดในงานให้มากที่สุด นอกจากนี้ในการรับสมัครบุคลากรเพิ่ม บริษัทต้องการรับ สมัครพนักงานที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี ในปัจจุบันบริษัทต้องทำ การสรรหาบุคลากรจากภายนอกเท่านั้น เมื่อมีการฝึกอบรมทักษะในเรื่องการใช้ภาษาต่างประเทศ เพิ่มขึ้น จะทำให้องค์กรมีทางเลือกเพิ่มขึ้นในการสรรหาบุคลากร โดยสามารถทำการสรรหา จากพนักงานจากภายในได้ ซึ่งจะส่งผลดีหลายประการคือ 1) ทำให้พนักงานภายในมีโอกาสใน การเลื่อนตำแหน่ง เห็นโอกาสในเรื่องความก้าวหน้าในด้านการงาน 2) ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติ ที่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นไปอีก 3) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและผู้จัดการในแต่ละแผนกใช้เวลาในการ



ฝึกอบรมพนักงานที่ทำการสรรหาจากภายใน น้อยกว่าพนักงานใหม่ที่ทำการสรรหาจากภายนอก เนื่องจากพนักงานจากภายในมีความรู้และความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร และผ่านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและวัฒนธรรมองค์กรมาแล้วในระดับหนึ่งแล้ว

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

สำหรับผู้สนใจจะทำการศึกษาหรือวิจัยในเชิงลึก ควรจะทำการศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความสามารถในการปรับตัวและทิศทางการขยายตัวของธุรกิจขนส่งระหว่างประเทศ ในอีก 5 ปีข้างหน้า
2. ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการลูกค้าภายใน ซึ่งหมายถึงถึงพนักงานภายในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ต่างแผนกกัน และการให้บริการลูกค้าภายนอกองค์กร รวมทั้ง ซัพพลายเออร์ขององค์กร เป็นต้น

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กฤตยาพร จีระบลกิจ "ความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจต่อการให้บริการของบริษัท  
เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)" สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
2545
- กรองแก้ว อยู่สุข **พฤติกรรมองค์กร** กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
2538
- ชนิษฐา พรหมมา "ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ศึกษา  
เฉพาะกรณีบริษัท เอ็น ซี เอ้าส์ซิ่ง จำกัด" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 2540
- จารุณี วงศ์คำแน่น "ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายการสนับสนุนการ  
ปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต  
ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2537
- ดวงใจ นิลพันธ์. "ความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน  
และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสาร  
โทรคมนาคม" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2543
- ติน ปรัชญาพทุทธิ **ทฤษฎีองค์กร** สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2534
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ **พฤติกรรมองค์กร** กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์  
ไทยวัฒนาพานิช 2529
- ธงชัย สันติวงษ์ **องค์กรและการบริหาร** กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2530
- มาลี บะวงศ์ "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัดทบวง  
มหาวิทยาลัย" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการ  
ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2534
- นรา สมประสงค์ "หน่วยที่ 6 พฤติกรรมส่วนบุคคลและกลุ่มในองค์กร" ใน **เอกสารการสอนชุด  
วิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา** หน้า 136 นนทบุรี มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมาธิราช 2536
- สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย สาขาวิทยาการจัดการ **ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์  
หน่วยที่ 1-15** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544

- ศรีเรือน โกศลยวัฒน์ “ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด  
มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สังคม  
ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2534
- สมเจตน์ ชินปรีชา *จิตวิทยาทั่วไป* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช  
2534
- สมยศ นาวิการ *พฤติกรรมองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ดวงกมล 2538
- สารภี แยมสาย “รูปแบบภาวะผู้นำและความพึงพอใจของพนักงานต่อภาวะผู้นำของผู้จัดการ:  
ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารออมสินสาขาในภาค2” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม  
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์ 2538
- สุรพงศ์ เจริญพรรณ “ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา  
จิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2539
- อวยชัย ประพฤติธรรม “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของวิทยากรในวิทยาลัย ภาค  
เหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2537
- อำนวย แสงสว่าง *“จิตวิทยาอุตสาหกรรม”* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์ 2536
- Frances, R. “Job and Educational Level of Company Managers: Their Relations with Job  
Satisfaction”. *Applied Psychology an International Review*. (October 1986):61-  
81.
- Gilmer, B.V. *“Applied Psychology”* New York: McGrawHill , 1967.
- Herzberg, Frederick. *“One More Time: How Do you Motivate Employees?”* Managing  
People and Organizations, John J. Gabarro Boston: Harvard Business School  
Publications, 1992.
- Newstrom, John and Davis, Keith “Human Behavior at Work” in *Organization Behavior*.  
New York: McGraw-Hill, 1986.
- Smith, C.P. “In Pursuit of Happiness: Why Study Job Satisfaction?” *Job Satisfaction: How  
People Feel About Their Jobs and How it Affects Their Performance*. New York:  
Maxell Macmillan International 1992.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## Reliability Analysis Scale (Alpha)

Job 1	.9259	Job 16	.9236
Job 2	.9266	Job 17	.9231
Job 3	.9274	Job 18	.9257
Job 4	.9393	Job 19	.9278
Job 5	.9253	Job 20	.9241
Job 6	.9242	Job 21	.9238
Job 7	.9261	Job 22	.9236
Job 8	.9265	Job 23	.9238
Job 9	.9240	Job 24	.9268
Job 10	.9239	Job 25	.9255
Job 11	.9275	Job 26	.9249
Job 12	.9247	Job 27	.9262
Job 13	.9270	Job 28	.9260
Job 14	.9248	Job 29	.9267
Job 15	.9233	Job 30	.9311

Alpha = .9283

**ภาคผนวก ข**  
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรานสปอร์ต อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

Job Satisfaction of Transpo International Ltd's Employee

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ ประกอบด้วยข้อมูลด้านต่างๆ ดังนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ส่วนที่ท่านปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เพิ่มขึ้น

2. ในการตอบแบบสอบถาม โปรดตอบตามสภาพความเป็นจริง ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงที่สุดเท่านั้น จึงจะทำให้การศึกษานี้มีผลสรุปที่เที่ยงตรงอย่างแท้จริง

3. การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน

## แบบสอบถาม

## ส่วนที่ 1: แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในปัจจุบัน

- |                                      | สำหรับผู้ศึกษา |
|--------------------------------------|----------------|
| 1. เพศ                               | ( 1 )          |
| ( ) ชาย                              |                |
| ( ) หญิง                             |                |
| 2. อายุของท่าน                       | ( 2 )          |
| ( ) ต่ำกว่า 30 ปี                    |                |
| ( ) 30 - 40 ปี                       |                |
| ( ) 41 - 50 ปี                       |                |
| ( ) 51 - 60 ปี                       |                |
| 3. ท่านสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับใด | ( 3 )          |
| ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี                 |                |
| ( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า           |                |
| ( ) ปริญญาโทหรือสูงกว่า              |                |
| 4. ระยะเวลาที่ท่านทำงานถึงปัจจุบัน   | ( 4 )          |
| ( ) ต่ำกว่า 5 ปี                     |                |
| ( ) 5 - 10 ปี                        |                |
| ( ) 11 - 15 ปี                       |                |
| ( ) 16 - 20 ปี                       |                |
| ( ) 20 ปีขึ้นไป                      |                |
| 5. ส่วนที่ปฏิบัติงาน คือ             | ( 5 )          |
| ( ) สำนักงาน                         |                |
| ( ) ใกล้เคียง                        |                |

## ส่วนที่ 2 ด้านลักษณะงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความเห็นของท่าน เพียง 1 คำตอบ

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ สำหรับ ผู้ศึกษา
		เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)	
1.	งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน						___ 6
2.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำเป็นงานที่ทำให้ท้อ ความสามารถของท่าน						___ 7
3.	ถึงแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายจะมีมากแต่ก็ยัง มีเวลาให้ท่านได้พักผ่อนเพียงพอ						___ 8
4.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นงานซ้ำ ซากจำเจ						___ 9
5.	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบ						___ 10
6.	ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ งานของท่าน						___ 11
7.	งานที่ท่านทำอยู่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ศึกษาหา ความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ						___ 12
8.	ท่านรู้สึกว่าเป็นสถานที่ที่เหมาะสมที่จะ ทำงาน (ที่ตั้ง สิ่งแวดล้อม แสง เสียง อุปกรณ์)						___ 13
9.	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับ บัญชาได้เสมอ						___ 14
10.	การพิจารณาความดีความชอบ เงินเดือน โบนัส มีความยุติธรรม						___ 15
11.	ผู้บังคับบัญชากำกับดูแลการทำงานของท่าน อย่างเคร่งครัด						___ 16
12.	ผู้บังคับบัญชาให้รางวัลและกล่าวคำชมเชยเสมอ เมื่อท่านทำงานสำเร็จ						___ 17
13.	เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชา จะกล่าวตักเตือนในทันที						___ 18
14.	ผู้บังคับบัญชาให้เสรีในการปฏิบัติงานแก่ท่าน						___ 19

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ข้อนี้สำหรับนักศึกษา
		เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	
15.	เงินเดือนประจำที่ท่านได้รับพอเพียงต่อการดำรงชีพของท่าน						___20
16.	เงินเดือนประจำและสวัสดิการอื่นๆ ที่ ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่						___21
17.	ท่านรู้สึกว่าเป็นเงินเดือนประจำและสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทตรงกับความต้องการของท่าน						___22
18.	บริษัทได้อำนวยความสะดวกในการบริการด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ เกื้อกูล เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง						___23
19.	ท่านมีโอกาสได้ลาพัก ตามความจำเป็น เช่น ลาภัก ลลาป่วย และ ลาหยุดพัก ประจำปี						___24
20.	ระบบบริหารของบริษัทในปัจจุบัน เอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าในอาชีพของท่าน						___25
21.	การพิจารณาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นไปตามความสามารถของแต่ละคน						___26
22.	งานที่ท่านทำอยู่ช่วยส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงาน						___27
23.	ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้วยความยุติธรรม						___28
24.	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จเสมอ						___29
25.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา						___30
26.	เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน						___31
27.	เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่าน สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ						___32
28.	เพื่อนร่วมงานมีส่วนในการกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการทำงาน						___33
29.	ท่านพึงพอใจในการให้ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน						___34

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้สำหรับนักศึกษา
		เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	
30.	การปฏิบัติงานในบริษัทไม่มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน						___35

## ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านให้เพิ่มขึ้น

---



---



---



---

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
-------------------------------------

ภาคผนวก ค  
ประวัติบริษัท

**ประวัติบริษัท**

**ชื่อบริษัท:** ทรานส์ โป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด / เอเชียเนทไทเกอร์ส

**ปีที่ก่อตั้ง:** 2516

**ประเภทของธุรกิจ:**

บริการขนส่งของใช้ส่วนตัวระหว่างประเทศโดยทางเรือและทางอากาศ บริการนำเข้าและส่งออก  
สัตว์เลี้ยง บริการขนย้ายภายในประเทศ (ย้ายบ้านและสำนักงาน) บริการโกดังรับฝาก และบริการ

ช่าง ผู้ชำนาญการ

**ที่ตั้งสำนักงานใหญ่:** กรุงเทพฯ ฯ ประเทศไทย

**สินทรัพย์ :**

พื้นที่สำนักงานและโกดังเก็บสินค้า รวมทั้งโกดังปรับอากาศ มีพื้นที่ ประมาณ 100,000 ตารางฟุต  
พร้อมระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง

**ระบบการขนส่ง:**

รถบรรทุกขนาดต่างๆ จำนวน 45 คัน รวมทั้งรถกระบะเล็ก และ ยานพาหนะอื่นๆ สำหรับงานขน  
ย้ายที่ต้องการใช้ยานพาหนะในขนาดที่แตกต่างกันไป

**จำนวนบุคลากร:**

พนักงานประจำที่ได้รับการฝึกฝน จำนวน 650 คน (สาขาคอนเมือง และสาขาคลองเตย)

**คณะผู้บริหาร:**

บริหารงานโดยคณะผู้บริหารชาวอเมริกัน ชาวอังกฤษ และชาวไทย ผู้มีประสบการณ์ในธุรกิจ  
การขนย้ายระหว่างประเทศ

**การควบคุมคุณภาพ:**

บริหารและดำเนินงานโดยผู้บริหารชาวต่างชาติเชื้อสายอเมริกัน และ ยุโรป ร่วมกับผู้บริหารชาว  
ไทยที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในระดับดี ใช้วัสดุที่ใช้เฉพาะด้านสำหรับธุรกิจการขนย้าย  
ที่มีคุณภาพสูง พร้อมทีมงานที่เป็นพนักงานประจำ มีระบบควบคุมคุณภาพที่เข้มงวด ดำเนินงาน  
ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และมีระบบตรวจสอบข้อมูลการขนย้ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

**ที่ตั้งสำนักงานในภูมิภาค:**

กัมพูชา จีน ฮองกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน และ เวียดนาม  
นาม ภายใต้ชื่อ เอเชียเนทไทเกอร์ส ซึ่งเป็นการรวมตัวกันทางธุรกิจการขนย้ายระหว่างประเทศ ที่ใหญ่  
ที่สุดในภูมิภาคเอเชีย

**บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศ:**

ดำเนินงานร่วมกับบริษัทชั้นนำในธุรกิจการขนย้ายทั่วโลก เพื่อให้บริการการขนส่งจากประตูบ้าน  
ต้นทางจนถึงการนำส่งสินค้าที่ประตูบ้าน ณ ประเทศปลายทาง

**สมาชิกภาพ :**

บริษัทเป็นสมาชิกองค์กรธุรกิจขนย้ายระหว่างประเทศ คือ OMNI FIDI FEMA HHGFA BAR  
LACMA NMSA IATA

**การบริการด้านอื่น ๆ:**

- จัดหาบ้านและที่อยู่อาศัย
- การย้ายถิ่นฐาน
- การขนส่งระหว่างประเทศ
- การจัดการระบบขนถ่ายสินค้า
- ตัวแทนดำเนินพิธีการทางศุลกากร
- การจัดแสดงสินค้า
- รับขนส่งสินค้าที่มีมูลค่าสูง



**TRANSCO INTERNATIONAL LTD.****Moving Services – Thailand****Corporate Profile**

**Company Name:** Transpo International Ltd. / Asian Tigers

**Established:** 1973

**Services:**

International expatriate moving specialists – household goods moving, packing & shipping, complete door to door move management, air & sea service, pet shipping, local moves, intercity moves, office transfer, fine art packing, storage, handy-man assistance

**Transpo Headquarter (HQ):** Bangkok, Thailand

**Facilities:**

100,000 square feet of commercial property in Thailand including air-conditioned storage and 24 hour security.

**Fleet:**

Varied fleet of over 45 specialised trucks, vans and vehicles.

**Personnel:**

650 full-time and professionally trained employees.

**Management:**

American, British, European and Thai industry professionals have the longest combined moving experience in the region.

**Quality Control:**

Expatriate management, English speaking key staff, specialized packing materials, use of full time packing crews, extensive quality control procedures, computerized systems, internet tracking.

**Regional Locations:**

Cambodia, China, Hong Kong, Indonesia, Japan, Korea, Malaysia, Philippines, Singapore, Taiwan and Vietnam. Collectively known as the Asian Tigers, we are the largest moving group in Asia.

**Overseas Partners:**

Partners with a select group of the top moving companies around the world to provide complete door to door services.

**Affiliations:**

Membership with every moving industry association: OMNI, FIDI, FEMA, HHGFA, BAR, LACMA, NMSA, IATA.

**Other Services:**

- Housing
- Relocation
- Forwarding
- Logistics
- Customs Brokerage
- Exhibition
- High Security Transportation

**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นางสาวกัลยา ปานเด
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	1 มิถุนายน 2513
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอยานนาวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร
<b>ประวัติการศึกษา</b>	อ.บ. (เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม
<b>สถานที่ทำงาน</b>	บริษัท ทรานส์ไป อินเทอร์เน็ตชั่นแนล จำกัด พระราม 4 คลองตัน คลองเตย กรุงเทพฯ 10110
<b>ตำแหน่ง</b>	รองกรรมการผู้จัดการทั่วไป