

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจในงานของพนักงาน
	บริษัท เบอร์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด
ชื่อและนามสกุล	นางจำลองลักษณ์ ปันโย
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

กิ่งพร ทองใบ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)

รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตแขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี

(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 9 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอร์นิน่า
(ไทยแลนด์) จำกัด

ผู้ศึกษา นางจำลองลักษณ์ ปันโย **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่อบริษัท 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรที่มีต่อความพึงพอใจในงาน 3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาองค์การต่อไปและเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับ 3-9 ของบริษัท เบอร์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 163 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที นำเสนอผลการศึกษาในรูปของตารางประกอบคำบรรยายและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอร์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่า ในปัจจัยจูงใจพนักงานมีความพึงพอใจ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต ลักษณะและขอบเขตของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ ในด้านปัจจัยค้ำจุน พนักงานมีความพึงพอใจ ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพทางสังคม การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ สถานภาพสมรส และอายุงาน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน 3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงาน ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในงาน 4) ข้อเสนอแนะได้แก่ การพิจารณาปรับปรุงนโยบายค่าตอบแทนและสวัสดิการ การชี้แจงนโยบาย รวมถึงการส่งเสริมการเรียนรู้นอกองค์กรเช่น การดูงาน เป็นต้น

คำสำคัญ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอร์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ และรองศาสตราจารย์ ดร. วาณี อธิชัยกุล สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนติดตามการทำงาน ศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บริหารสูงสุด และผู้บริหารฝ่ายทุกฝ่าย โดยเฉพาะผู้บริหารฝ่ายบริหารและทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท เบอริ่นน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ที่ให้ความกรุณาตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย และอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้วิจัยในการค้นคว้าเอกสารวิชาการต่าง ๆ การให้คำแนะนำและประสานในเรื่องต่างๆ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ครอบครัวของผู้ศึกษา รุ่นพี่และเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านที่ให้การสนับสนุนให้การสนับสนุนแนะนำ และให้กำลังใจกัน จนการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

จำลองลักษณ์ ปันโย

พฤษภาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมายของความพึงพอใจ	7
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	8
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน	13
ลักษณะการบริหารงานของบริษัท	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล	29
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	31
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
สรุปการวิจัย	70
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	84
ก แบบสอบถาม	85
ประวัติผู้ศึกษา	90

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ตารางที่ 4.2 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน.....	32
ตารางที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ	33
ตารางที่ 4.4 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน.....	33
ตารางที่ 4.5 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะและขอบเขตของ งาน.....	34
ตารางที่ 4.6 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ในอนาคต.....	35
ตารางที่ 4.7 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ	36
ตารางที่ 4.8 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการ บริหารงานของบริษัท	36
ตารางที่ 4.9 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา.....	37
ตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	38
ตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน.....	39
ตารางที่ 4.12 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน	40
ตารางที่ 4.13 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	42
ตารางที่ 4.15 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสถานภาพทางสังคม	42
ตารางที่ 4.16 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน	43
ตารางที่ 4.17 แสดงผลสรุปความพึงพอใจในงานของที่มีต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน	45
ตารางที่ 4.18 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ) กับความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ	46
ตารางที่ 4.19 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ) กับความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน	47
ตารางที่ 4.20 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (อายุ) กับความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ	48
ตารางที่ 4.21 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (อายุ) กับความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน	49
ตารางที่ 4.22 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ระดับการศึกษา) กับความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ	52
ตารางที่ 4.23 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ระดับการศึกษา) กับความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน	53
ตารางที่ 4.24 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (สถานภาพสมรส) กับความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ	56
ตารางที่ 4.25 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (สถานภาพสมรส) กับความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน	57
ตารางที่ 4.26 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน) กับความพึงพอใจด้าน ปัจจัยจูงใจ	59

ญ

ตารางที่ 4.27	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน) กับความพึงพอใจด้าน ปัจจัยค้ำจุน	60
ตารางที่ 4.28	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (อายุงาน) กับความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ	63
ตารางที่ 4.29	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (อายุงาน) กับความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน	65
ตารางที่ 4.30	แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	68

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจกันมาก ทั้งจากนักจิตวิทยา นักวิชาการ และนักบริหารงาน โดยเฉพาะในการบริหารงานอุตสาหกรรม ซึ่งมี การผลิตการบริการ การทำงานที่มีพนักงานทำงานจำนวนมากมาย การปฏิบัติงานองค์กรใด ๆ ก็ ตาม สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นก็คือ บุคลากร แม้ว่าปัจจุบัน จะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนคนในการทำงาน แต่ก็ ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จ คนที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต่างหากที่เป็น เครื่องบ่งชี้ เพราะคนจะเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติและผู้วางแผนในการทำงาน ดังนั้น ถ้าคนนั้นมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงานที่ทำงานอยู่ก็จะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ (วิชัย แหวนเพชร, 2543: 135)

ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมปฏิบัติได้ประสบผลสำเร็จดีมากกว่า คนที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการบริหารงานจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงเรื่องความ พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่ สามารถมองเห็นและสังเกตได้โดยง่าย เพียงแต่อาศัยการคาดคะเนและสังเกตพฤติกรรมเท่านั้น เช่นเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชากำลังยุ่งกับการทำงานรับผิดชอบทุ่มเท กระตือรือร้นในการทำงาน ผู้บริหารก็อาจสรุปว่า เขามีความพึงพอใจในการทำงานแต่ในทำนองเดียวกัน ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชา นั่งจับกลุ่มคุยกัน ขาดความสนใจในงานก็อาจจะสรุปว่าเขาไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา จะพึงพอใจในการทำงานหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับบรรยากาศในการทำงานที่เกิดต้อง ศึกษารูปร่างในองค์กร ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องศึกษารูปร่างองค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจในการทำงาน หรือความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางใน การบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั่นเอง (วิชัย แหวนเพชร, 2543: 135)

บริษัท เบอริโน่า (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นบริษัทที่ตั้งขึ้นเพื่อทำการพัฒนา ผลิตและ ส่งออกสินค้าประเภทจักรเย็บผ้าและอุปกรณ์ อะไหล่ที่เกี่ยวข้องกับการปักเย็บ ไปต่างประเทศ ภายใต้ ตราสัญลักษณ์ “BERNINA” โดยมีบริษัทแม่ตั้งอยู่ ณ เมืองสเทกบอร์น ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ปัจจุบันมีพนักงานที่ทำงานในสาขาประเทศไทยทั้งหมด 285 คน โดยแบ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญต่างชาติ

6 คน และเป็นพนักงานคนไทย 281 คน โดยมีผู้บริหารทั้งหมด 8 คน การทำงานแบ่งออกเป็น 9 ฝ่ายใหญ่ ๆ ได้แก่ ฝ่ายบริหารและทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายบริหารอุปทาน ฝ่ายโลจิสติกส์ ฝ่ายวิศวกรรมการผลิต ฝ่ายควบคุมและประกันคุณภาพ ฝ่ายสนับสนุนเทคนิคการผลิต ฝ่ายผลิตชิ้นงาน และฝ่ายประกอบชิ้นงาน (เพิ่มข้อมูลบริษัท เบอริ่นน่า (ไทยแลนด์) จำกัด เดือนตุลาคม 2550) แบ่งระดับพนักงานเป็น 9 ระดับ ปัจจุบันพบว่า อัตราการเข้าออกงานของพนักงานมีอัตราที่สูงถึง 30% (ข้อมูลในเดือนสิงหาคม 2550) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการที่ทำงานในระหว่าง 1-3 ปี นอกจากนี้ การที่บริษัท เบอริ่นน่า (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นบริษัทฯ ที่ผลิตจักรเย็บผ้าส่งออก ดังนั้นพนักงานในระดับปฏิบัติการตั้งแต่ฝ่ายบริหารลงมา จึงมีความสำคัญมาก และเป็นพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท ประกอบกับการบริหารจัดการด้านบุคลากรยังขาดข้อมูลในส่วนนี้ เนื่องจากยังไม่เคยมีการศึกษาในลักษณะนี้มาก่อนในสาขาประเทศไทย อีกทั้งการที่บริษัท เบอริ่นน่า (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นบริษัทข้ามชาติ ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบางส่วนจึงมีทั้งการผสมผสานและปรับใช้จากนโยบายของบริษัทแม่ในประเทศสวีเดนและแลนด์ ซึ่งจะมีความเหมาะสมกับพนักงานในประเทศไทยมากน้อยเพียงใดนั้น การศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานในครั้งนี้ ผู้วิจัยในฐานะพนักงานในฝ่ายบริหารและทรัพยากรมนุษย์ จึงเห็นความสำคัญและสนใจศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

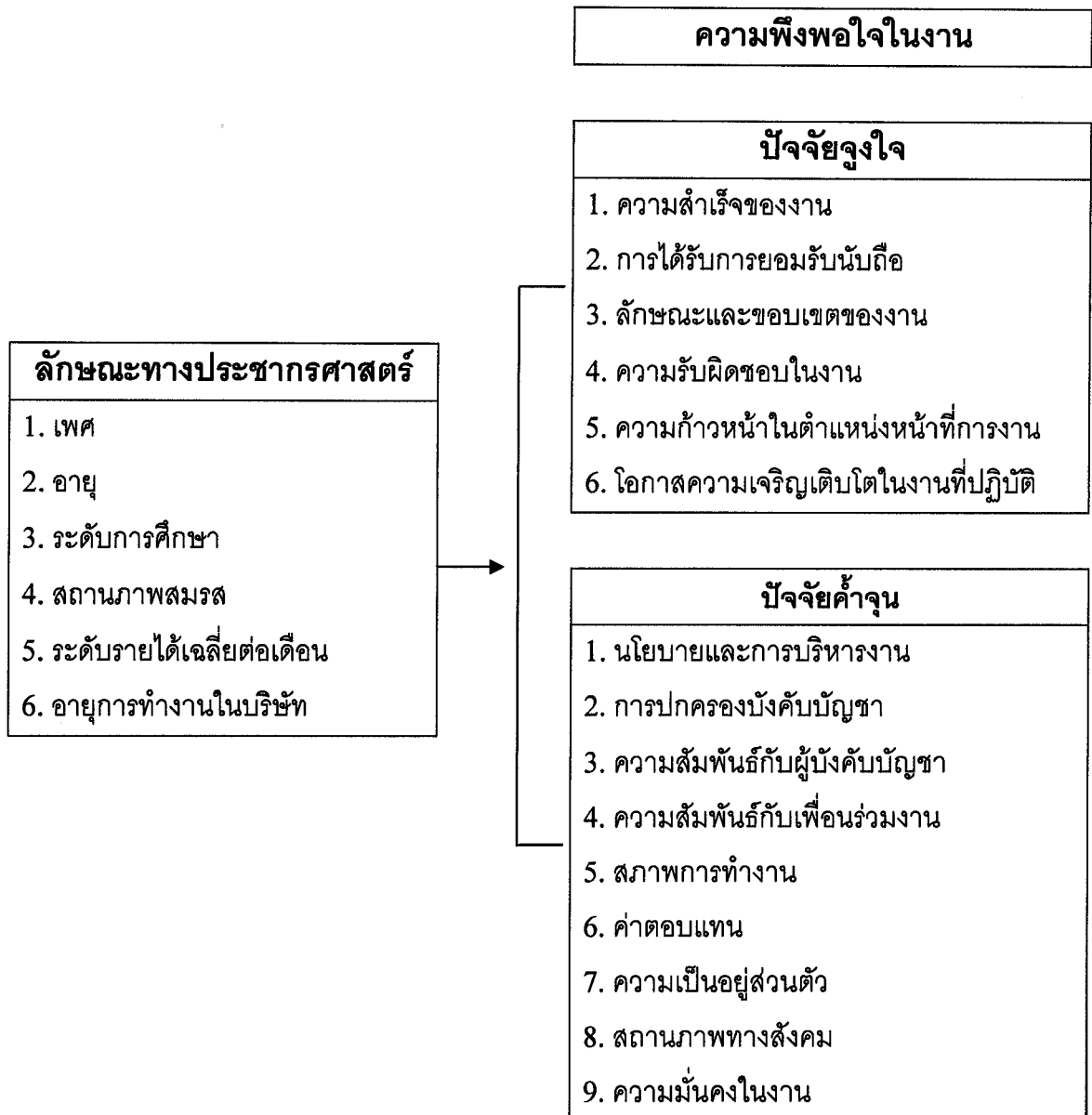
- 2.1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร
- 2.2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรที่มีต่อความพึงพอใจในงาน
- 2.3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางานด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อไปและเป็นประโยชน์ในการวิจัยต่อไป

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก โดยมีรายละเอียด ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



4. สมมุติฐานการวิจัย

- 4.1. ความพึงพอใจในงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ
- 4.2. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในงานต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานของบริษัท เบอริโนนา (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

5.1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานและศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับต่ำกว่าระดับบริหารลงมาจนถึงระดับปฏิบัติการ (ระดับ 3-9) บริษัทเบอริโนนา (ไทยแลนด์) จำกัด ดังต่อไปนี้

5.1.1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ดังนี้

- 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่
 - (1) เพศ
 - (2) อายุ
 - (3) ระดับการศึกษา
 - (4) สถานภาพสมรส
 - (5) ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - (6) อายุการทำงานในบริษัท

5.1.2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับ 3-9 ในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนดังต่อไปนี้

- 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่
 - (1) ความสำเร็จของงาน
 - (2) การได้รับการยอมรับนับถือ
 - (3) ลักษณะของงาน
 - (4) ความรับผิดชอบในงาน
 - (5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
 - (6) โอกาสความเจริญเติบโตในงานที่ปฏิบัติ
- 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่
 - (1) นโยบายและการบริหารงาน
 - (2) การปกครองบังคับบัญชา
 - (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

- (4) สภาพการทำงาน
- (5) ค่าตอบแทน
- (6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- (7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว
- (8) สถานภาพทางสังคม
- (9) ความมั่นคงในงาน

5.2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร หมายถึง พนักงานระดับ 3-9 ของบริษัท เบอริ่นน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งจำนวนทั้งสิ้น 275 คน

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง พนักงานในระดับ 3-9 ของบริษัท เบอริ่นน่า (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 163 คน ซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ระดับ 5% โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

E = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05

5.3. ขอบเขตด้านเวลา

ขอบเขตด้านเวลาของการวิจัยครั้งนี้ อยู่ในช่วงเดือน มิถุนายน ถึงเดือน พฤศจิกายน 2550

6. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

6.1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ ทั้งจากสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานในบริษัท และสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

6.2. ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factor) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ ประกอบด้วย ปัจจัย 6 ด้าน คือ

ความสำเร็จ ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงาน และโอกาสความเจริญเติบโตในงานที่ปฏิบัติงาน

6.3. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ โดยตรงแต่จะเป็นปัจจัยของสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ มากขึ้น หรือช่วยลดความไม่พึงพอใจให้มีน้อยที่สุด ปัจจัยดังกล่าว ประกอบด้วย ปัจจัย 9 ด้าน คือ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพทาง สังคม และความมั่นคงในงาน

6.4. พนักงาน ในที่นี้หมายถึง พนักงานระดับ 3-9 ของบริษัท เบอริ่นน่า (ไทยแลนด์) จำกัด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัท เบอริ่นน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ดังนี้

7.1. ได้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ ประกอบการวางแผนบริหารจัดการด้านบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อบรรเทาปัญหาการขาด แคลนแรงงานหรือลดอัตราการเข้า-ออกจางานของพนักงาน

7.2. เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลของระบบการจูงใจภายในองค์กร และเป็น แนวทางในการบริหารเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานมี ประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาทั้งในด้านองค์กรและพนักงาน

7.3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจจะได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอริ่นน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน จึงนำเสนอแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
2. ลักษณะทางการบริหารของบริษัท
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

1.1. ความหมายของความพึงพอใจในงาน

สมภพ สัมภาวะผล (2545: 10) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ที่เกี่ยวข้องกับการชอบ ยินดี หรือพอใจที่มีต่อการทำงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่

ธราวิทย์ เข็มลาด (2548: 3) ให้ความหมายความพึงพอใจ ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ได้รับการตอบสนองทั้งจิตใจ ร่างกายและอารมณ์ ซึ่งในที่นี้ หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors)

เมธีรัตน์ เกิดผลวัฒนา (2549: 4) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็น ความรู้สึกส่วนตัวในทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของงาน ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ทำให้บุคคลมีความสุขและรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

Mathis and Jackson (1994: 98) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลลัพธ์ทางอารมณ์ด้านบวก ซึ่งประเมินจากประสบการณ์การทำงานโดยได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

Schutz and Schutz (1994: 271) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น

การเปลี่ยนแปลงของสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน และเป้าหมายขององค์การ รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ สุขภาพ อายุงาน ความมั่นคงทางอารมณ์ สถานะทางสังคม กิจกรรมการพักผ่อน และความสัมพันธ์กับครอบครัว เป็นต้น

Pual E. Specta (1996: 214) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติต่องานซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับงานโดยรวม

Nancy C. Morse (อ้างถึงใน นรวิทย์ ศรีเพ็ญ 2541: 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมาก จะทำให้ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความเครียดเป็นผลรวมของความต้องการของมนุษย์ เมื่อใดความต้องการได้รับความตอบสนอง ความเครียดก็จะลดน้อยลง ซึ่งจะเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Von Haller B. Gillmer (อ้างถึงใน นิติภูมิ นวรัตน์ 2534: 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

จากความหมายดังกล่าวมาแล้ว พอจะสรุปเป็นความหมายในความเห็นของผู้วิจัยได้ว่า “ความพึงพอใจในงานหมายถึง สภาวะทางอารมณ์ความรู้สึกและเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติงานอยู่โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุกสำราญ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว เขาก็จะมีความพยายามอุตสาหะ มีความสุขกับงานที่ทำ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์

1.2. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้นได้มีนักจิตวิทยาและนักวิชาการได้ศึกษาค้นคว้าและตั้งเป็นแนวคิดและทฤษฎี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow. 1970: 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Needs Hierarchy Theory) ซึ่งนับว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ตั้งสมมติฐานที่ว่า “มนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือความพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นตามมาอีก ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งความต้องการดังกล่าวมีลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำสุด หรือความต้องการทางด้านร่างกาย อาทิ เช่น บังคับยี่สิบ นั่นคือ อาหารน้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่ อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่คนจะถูกจูงใจให้ทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อที่จะให้ได้มา แต่เมื่อได้มาแล้วความต้องการเหล่านี้ก็ยุติที่จะเป็นตัวจูงใจหลัก (Prime motivator) อีกต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety & Security Needs) ประกอบด้วย ความต้องการ ความปลอดภัย ปราบปรามที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายถึง ความต้องการมีความมั่นคงในการทำงาน มีบำเหน็จ บำนาญ เมื่อความต้องการระดับต่ำสุดส่วนมากได้รับการตอบสนองแล้ว ควรจะถูกชักให้กระทำการเพื่อให้มีการตอบสนองแก่ความต้องการในระดับนี้

3. ความต้องการด้านความรักหรือสังคม (Love or Social Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชื่นชอบตน มีความสำคัญต่อผู้อื่น และเป็นสมาชิกของกลุ่มที่สมาชิกของกลุ่มคนอื่น ๆ ยอมรับ

4. ความต้องการความยกย่องเคารพ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการให้เกิดความเคารพตนเอง (Self-Respect) ความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จและการได้รับการยอมรับเช่นนั้นจากผู้อื่น ความต้องการสถานภาพ (Status) และความมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Prestige) เป็นส่วนสำคัญของความต้องการความยกย่องเคารพ การที่ความต้องการได้รับการตอบสนองจะนำมาซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองในความสามารถ และรู้สึกว่าตนเป็นผู้ที่มีประโยชน์และความสำคัญในสังคม

5. ความต้องการและเป็นทุกอย่างที่เป็นความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุด ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลผู้นั้น ได้ใช้ความสามารถของตนในทุกด้านได้ และเป็นทุกอย่างที่ตัวเขาปรารถนาจะเป็น ซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกับกันสุดแต่ความสามารถและความต้องการของคนๆ นั้น

ทฤษฎีการจูงใจของแม็คเคลแลนด์

ในขณะที่ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ ได้มีการทบทวนกัน ทฤษฎีการจูงใจของแม็คเคลแลนด์ (McClelland) ได้รับการสนับสนุนจากผลงานการวิจัยอย่างมาก ตามทฤษฎีของเขา นั้นยึดถือความเชื่อว่าความต้องการของคนที่จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญมี 3 ประการ คือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement หรือ nAch)
2. ความต้องการความรักความผูกพัน (Need for affiliation หรือ nAff)

3. ความต้องการอำนาจบารมี (Need for power หรือ nPow)

แม็คเคลแลนด์ ได้ทำการวิจัยตามแนวความคิดของความต้องการทั้ง 3 ประการดังกล่าว และได้สรุปผลการวิจัยที่น่าสนใจไว้ดังนี้ (Mowen and Minor. 1998:167-168)

(1) บุคคลที่ต้องการประสพผลสำเร็จสูง (nAch) จะแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวไปข้างหน้า จะใช้ความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ และจะมีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่างๆ จากการศึกษาของแม็คเคลแลนด์พบว่า 85 เปอร์เซ็นต์ของนักศึกษาที่มีความต้องการประสพผลสำเร็จสูง จะเข้าสู่อาชีพที่ต้องการผู้มีความสามารถที่จะเผชิญกับความเสี่ยงและการตัดสินใจ และมีโอกาสที่ประสพผลสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ เช่น งานการจัดการธุรกิจ เป็นต้น (McClelland, quoted in Mowen and Minor. 1998:167)

(2) บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง (nAff) แม็คเคลแลนด์ มองความต้องการนี้คล้ายกับความต้องการระดับที่ 3 ของมาสโลว์ เขาได้สรุปผู้มีความต้องการทางด้านนี้สูงไว้ว่า พวกนี้ได้จัดลำดับความสำคัญ ความต้องการที่อยากจะอยู่ร่วมกับผู้อื่น มากกว่าความต้องการเพื่อความสำเร็จ ตัวอย่างเช่น จากการศึกษาโดยการทดลองการให้มีโอกาสเลือกผู้ช่วยในการทำงานอย่างหนึ่งพบว่าบุคคลที่ต้องการประสพผลสำเร็จสูง (nAch) จะเลือกผู้ช่วยที่มีคุณสมบัติแสดงถึงความสามารถเป็นสำคัญ ส่วนบุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง (nAff) จะเลือกเพื่อนของเขาเองมาเป็นผู้ช่วยร่วมงาน จะเห็นได้ชัดว่า บุคคลที่มีความต้องการความรักความผูกพันสูง จะตัดสินใจโดยยึดถือความสบายใจในการทำงาน มากกว่าที่จะยึดถือความสำเร็จของงาน

(3) บุคคลที่มีความต้องการอำนาจบารมีสูง (nPow) ซึ่งหมายถึง ความปรารถนาอยากได้อำนาจบารมีเพื่อนำไปใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น บุคคลผู้ต้องการมีอำนาจบารมีสูงตามแนวความคิดของแม็คเคลแลนด์ มีความต้องการอำนาจแยกเป็น 2 แนวทาง คือ ในทางบวก เป็นความปรารถนาอยากมีอำนาจบารมี สามารถเชิญชวนและดลบันดาลใจผู้อื่นให้คล้อยตามยอมรับได้ หรือในทางลบ เป็นความปรารถนาต้องการ

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg Theory. 1959)

เฟรดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg 1966: 95-97 อ้างจาก เป็นหนึ่ง ไชยสิทธิ์ 2536: 39) ให้ทำการศึกษาค้นคว้าพบทฤษฎีเป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดเป็นความพึงพอใจเรียกว่า Motivation Hygiene Theory ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวนั้น ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2 ปัจจัยด้วยกันคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับเรื่องของงาน ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานโดยตรง โดยมี 6 ปัจจัยด้วยกันคือ

- 1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.3 ลักษณะของงาน (Work itself)
- 1.4 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)
- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement)
- 1.6 โอกาสความเจริญเติบโตในงานที่ปฏิบัติ (Possibility of Growth)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในด้านการงาน ปัจจัยเหล่านี้มีหน้าที่มิให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อถอย เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีปัจจัยอยู่ 10 ปัจจัยคือ

- 2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration)
- 2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Superiors)
- 2.4 สภาพการทำงาน (Work Conditions)
- 2.5 ค่าตอบแทน (Income)
- 2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations with Peers)
- 2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)
- 2.8 ความสัมพันธ์กับใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates)
- 2.9 สถานภาพทางสังคม (Status)
- 2.10 ความมั่นคงในงาน (Job Security)

ทฤษฎีของสกอต ไมเออร์ (Scott Myere, 1964) เป็นกลุ่มนักวิจัยที่ได้มีการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้ศึกษาและสัมภาษณ์พนักงานทุกระดับ จากการศึกษาไมเออร์ สรุปได้ว่าการจูงใจจะมาจากความท้าทายของงาน เช่น ความสำเร็จของงานความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยจูงใจนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็พอใจหรือเฉย ๆ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง เป็นปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจในการทำงาน ฉะนั้นการบริหารงานเกี่ยวกับพนักงาน จึงควรให้การตอบสนองสิ่งดังกล่าวแก่ทุกคน

นอกจากนี้แล้วพอสรุปแนวคิดของ ไมเยอร์ (Myere) ได้ดังต่อไปนี้ (พรรณราย
ทรัพย์ะประกา. 2529: 81)

1. อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพคำตอบคืองาน
ที่มีความท้าทายที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ
ความก้าวหน้าของงานและการให้การยอมรับนับถือ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ก่อให้เกิดความพึง
พอใจ

2. อะไรทำให้พนักงานไม่พึงพอใจ คำตอบ คือ กฎระเบียบ ข้อบังคับในการ
ทำงานสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เหมาะสม และสิทธิของความเป็นอาวุโส เป็นต้น

3. เมื่อไรพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ คำตอบ คือ เมื่อเกิดความรู้สึกว่าความ
สำเร็จของงานถูกขจัดออกไป มีความผิดปกติต่อสภาพแวดล้อมของเขา

ทฤษฎีอิอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (ราณี อธิชัยกุล, 2543: 120) ประกอบด้วยความ
ต้องการ 3 ประเภทคือ ความต้องการมีชีวิต ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น และความต้องการ
เจริญก้าวหน้า ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์แตกต่างจากทฤษฎีของมาสโลว์ในประเด็นที่ว่ามนุษย์อาจ
มีความต้องการมากกว่า 1 ประเภท ในเวลาเดียวกัน และความต้องการขั้นต่ำไม่จำเป็นต้อง
ได้รับการตอบสนองครบถ้วนก่อนที่จะมีความต้องการระดับสูงขึ้นไป

ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์ (ราณี อธิชัยกุล, 2543: 123) ศึกษากระบวนการ
สังคมโดยมีสมมติฐานว่าบุคคลากรทุกคนในองค์การต้องการที่จะได้รับความเสมอภาคหรือความ
เป็นธรรมจากผู้บริหาร บุคคลจะรับรู้ว่าคุณค่าตนเองได้รับความเสมอภาคมากหรือไม่เสมอภาค โดย
พิจารณาอัตราส่วนระหว่างปัจจัยที่ให้กับงานกับปัจจัยที่ได้รับจากงานและนำอัตราส่วนของตนเอง
ไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของผู้อื่น ปัจจัยที่ให้กับงานหมายถึงความพยายามที่ตนได้มอบให้กับ
องค์การ เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความอดทน เป็นต้น ปัจจัยที่ได้จากงาน
หมายถึง สิ่งที่ได้รับตอบแทนจากการทำงาน เช่นเงินเดือน สถานภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อน
ร่วมงาน เป็นต้น

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (ราณี อธิชัยกุล, 2543: 124) มีสมมติฐานที่ว่า
บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใด ๆ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่าพฤติกรรมหรือการกระทำ
นั้น จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการและความน่าสนใจของผลลัพธ์นั้น ความคาดหวังประกอบด้วย
องค์ประกอบสำคัญ 3 ประการคือ 1) ความคาดหวังหรือความเชื่อของบุคคลว่าความพยายามจะ
ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่พึงปรารถนา 2) ความเป็นเครื่องกระตุ้นหรือความเชื่อของบุคคลว่า
ผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ต้องการ และ 3) ความมีคุณค่า

หรือคือคุณค่าของรางวัลตอบแทนหรือผลลัพธ์ของงาน องค์ประกอบทั้งสามจะต้องมีค่ามากกว่าศูนย์ การจูงใจจึงจะเกิดขึ้น

1.3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

อารี เพชรสุด (2530: 56) กล่าวว่า ในการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาานนั้น มีองค์ประกอบมากมายที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจมีดังต่อไปนี้

1. งาน (Job) คือ ตั้วงานที่เขาได้ไปทำอยู่ หมายความว่า เขานั้นมีความชอบความถนัดและความสนใจในงานนั้นหรือไม่ หากเขามีความชอบความสนใจแล้ว ก็ย่อมมีความพึงพอใจในงานนั้นสูงเป็นทุนอยู่ ในขณะที่เขาทำงานไปโอกาสที่เขาจะเรียนรู้งาน รู้สิ่งใหม่ ๆ ก็มากขึ้น และสิ่งนี้ หากเขาชอบอีกก็ย่อมเพิ่มความพึงพอใจในงานนั้นมากขึ้นไปอีกเช่นกัน

2. ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม ก็ทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจได้ นอกจากนี้ ค่าจ้างก็ต้องมีความยุติธรรม โดยเฉพาะในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน ผู้บริหารองค์การอุตสาหกรรมจึงต้องให้ค่าจ้างที่เป็นธรรม

3. โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) พนักงานทุกคนในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมตั้งความหวังไว้กับสิ่งเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาต้องมีวิธีการที่ดีในการพิจารณาเพื่อความยุติธรรม เพราะสิ่งนี้จะกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานได้

4. การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชาผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขาในบทบาท ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติ ให้การยอมรับ รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพโดยทั่ว ๆ ไปของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ กว้างขวางโอโถงที่เป็นสภาพทางกายภาพ (Physical Environment) สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจได้

6. ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่เขาได้รับตอบแทนจากผลการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษา พยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมัน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน

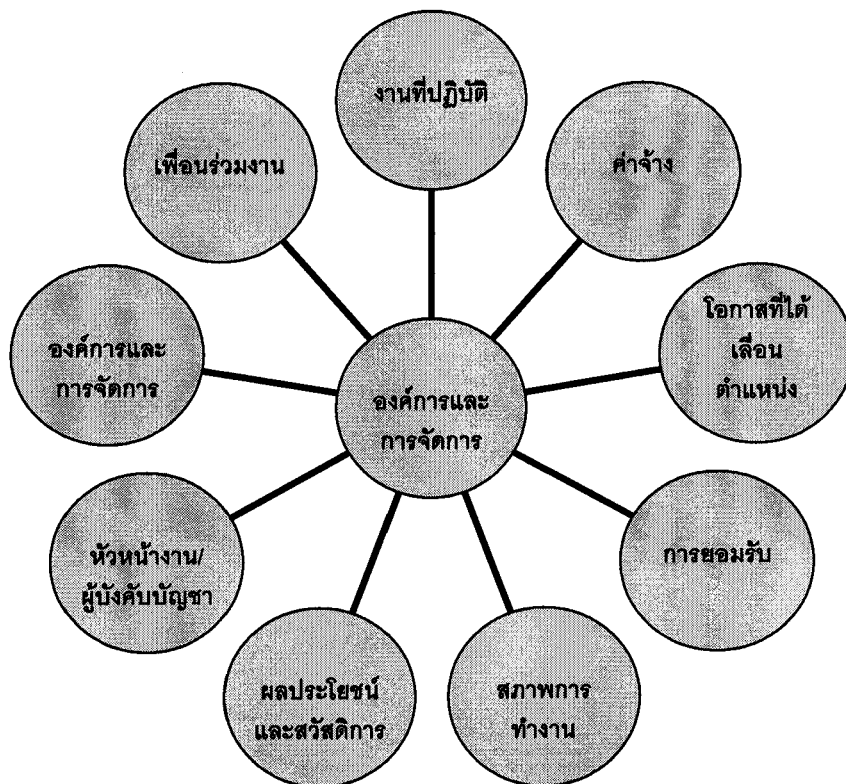
7. หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าก็มีอิทธิพลมากเช่นกัน เช่น ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใด มีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลัก

มนุษย์สัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาหัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานได้เพียงใด หากหัวหน้าดี ย่อมทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีในองค์การทำงานไปกันได้ ย่อมส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

9. องค์การและการจัดการ (Organization and management) หมายถึง องค์การใดที่มีชื่อเสียงการทำงาน มีระบบอยู่แล้ว ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในองค์การนั้น ส่วนการจัดการหากองค์การมีวิธีการจัดระบบการบริหารดี ย่อมสร้างความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน ฉะนั้น การสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญ

จากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า มีองค์ประกอบหลาย ๆ ประการ ที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้บริหารควรตระหนัก และสนใจเกี่ยวกับองค์ประกอบต่างๆ ดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั่นเอง ดังรูป



รูปที่ 1 แสดงองค์ประกอบผลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

Von Haller B. Gillmer (1957: 233-234 อ้างถึงในสมเกียรติ แสงรุ่ง 2545: 7) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่าง ๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมากสำหรับเขา แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกไม่มีความสำคัญมากนัก
 2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น
 3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) แก่ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน
 4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในงานดำเนินชีวิตทุกคนจึงมีความมุ่งหวังว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำเนินชีวิตที่สุขสบายได้
 5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตรงตามที่ต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ
 6. การปกครองการบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารงานปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นเหตุทำให้คนย้ายงานและลาออกจากงาน
 7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน
 8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดการองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีมก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสาร
 9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้
 10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefit) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย
- Porter (อ้างถึงใน ชูเสถียร ศรศรี 2539: 10) ได้ทำการศึกษาพบว่า มีปัจจัยสำคัญ 4 ประการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่

1. ปัจจัยทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า การจัดการ

2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
3. ลักษณะของงาน ได้แก่ งานที่ต้องทำเป็นประจำ
4. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง ครอบครัว บุคลิกภาพ

Smith (1965: 135-144) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. การปรับตัวของบุคคล
2. ลักษณะของงาน
3. เพื่อนร่วมงาน
4. การนิเทศงาน
5. การจัดงาน
6. ฐานะทางสังคมของหน่วยงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวถึงมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีทุกทฤษฎีต่างมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน แต่ไม่มีทฤษฎีใดที่ตอบคำถามเกี่ยวกับการจูงใจที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานได้ครบถ้วน สมบูรณ์ ทั้งนี้ การบูรณาการทฤษฎี จะช่วยให้เกิดการจูงใจที่สมบูรณ์ที่สุด

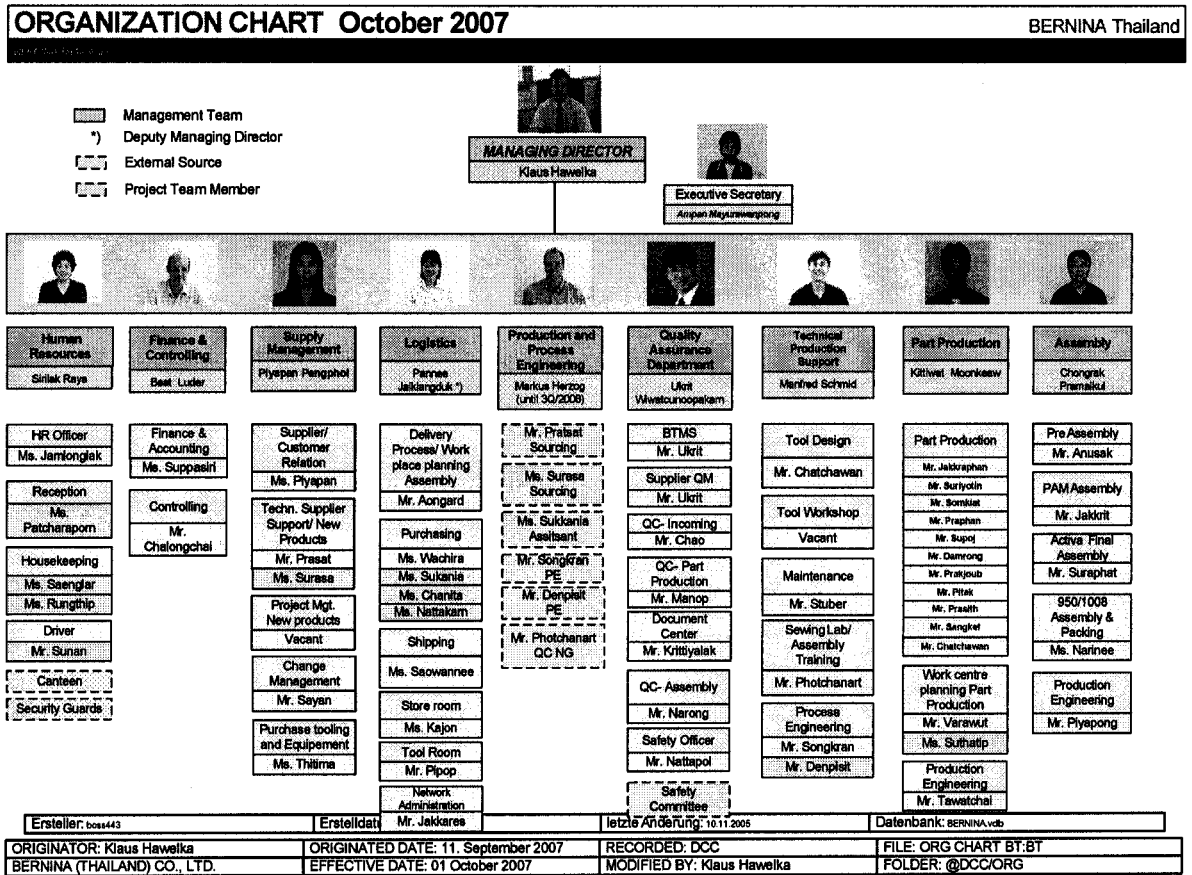
2. ลักษณะทางการบริหารของบริษัท

บริษัท เบอริ่น่า (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เลขที่ 79/1 หมู่ 4 ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ลำพูน ประกอบธุรกิจหลัก คือพัฒนา ผลิต และส่งออกจักรเย็บผ้ารวมถึงอุปกรณ์เย็บปัก สำนักงานตั้งอยู่ที่เมืองสเต็กบอร์น ประเทศสวีตเซอร์แลนด์ ก่อตั้งเมื่อ ปี 2443 ส่วนสาขาในประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2533 ถือหุ้นโดยชาวสวีตทั้งหมด ในเนื้อที่ 17 ไร่ ปัจจุบันมีพนักงาน 285 คน ประกอบด้วยทีมบริหารชาวต่างชาติ 4 คน และคนไทย 4 คน โดยแบ่งเป็นฝ่ายต่าง ๆ 9 ฝ่าย ดังนี้ (ข้อมูลปรับปรุงเดือนตุลาคม 2550)

1. ฝ่ายบริหารและทรัพยากรมนุษย์
2. ฝ่ายบัญชีและการเงิน
3. ฝ่ายบริหารอุปทาน
4. ฝ่ายโลจิสติกส์
5. ฝ่ายวิศวกรรมการผลิต
6. ฝ่ายควบคุมและประกันคุณภาพ

- 7. ฝ่ายสนับสนุนเทคนิคการผลิต
- 8. ฝ่ายผลิตชิ้นงาน
- 9. ฝ่ายประกอบชิ้นงาน

แผนผังการบริหารงานของบริษัท เบอ์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด



แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท

บริษัท เบอ์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในด้านการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ เพราะเชื่อว่า มนุษย์ เป็นต้นทุน ทางธุรกิจที่สำคัญขององค์กรที่ต้องดูแล บริหาร และพัฒนา เพื่อให้เกิดผลลัพธ์และสร้างคุณค่าและกำไรให้กับบริษัทมากกว่าทุนใด ๆ (นิตินาถ เต ลาน, 2547) เราให้ความสำคัญในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยจูงใจ

1. ความสำเร็จของงาน ส่งเสริมให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถของตนเองที่มี อยู่ในการพัฒนางานของตนเอง มีรางวัลให้กับพนักงานที่ทำงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้

2. การได้รับการยอมรับนับถือ บริษัทได้จัดให้มีเบอร์ลินานิวส์ หรือข่าวสารประจำเดือนให้พนักงานได้ทราบข่าวสารและเพื่อประกาศเกียรติคุณพนักงานที่ได้ทำความดี หรือประกาศความสำเร็จต่างๆ ให้เป็นที่ทราบกันอย่างทั่วถึง
3. ลักษณะของงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ในงานที่ทำทนาย ให้อิสระในการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสซักถามหากไม่เข้าใจโดยจะมีการประชุมก่อนทำงานทุกวัน
4. ความรับผิดชอบในงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน มีขอบเขตของการบริหารงานระบุเป็นลายลักษณ์อักษร
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีระบบการประเมินผลและเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งงานที่เป็นไปอย่างยุติธรรม
6. โอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต ส่งเสริมให้พนักงานมีการศึกษาต่อโดยเข้าร่วมโครงการทวิภาคีกับสถาบันศึกษาระดับวิทยาลัยอาชีวศึกษาของจังหวัดลำพูน โดยให้ทุนเรียนฟรีกับพนักงานที่มีความสามารถและตั้งใจทำงานดี มีศักยภาพในการเจริญเติบโตก้าวหน้า

ปัจจัยกระตุ้น

1. นโยบายและการบริหารงาน มีนโยบายที่ชัดเจน และบริหารจัดการตามนโยบายที่วางไว้ มีแผนผังองค์การที่ชัดเจน มีระบบการสื่อสารที่ให้โอกาสทุกคนได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง
2. การปกครองบังคับบัญชา มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีการอบรมพัฒนาพนักงานที่อยู่ในระดับบังคับบัญชาให้มีภาวะผู้นำ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จัดให้มีการประชุมทุกเช้าเพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
4. สภาพการทำงาน ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ดีมีคุณภาพ จัดให้มีพื้นที่พักผ่อน โรงอาหาร ห้องน้ำและลานจอดรถอย่างเพียงพอ
5. ค่าตอบแทน มีการประเมินผลงาน 2 ครั้งใหญ่ด้วยกัน คือช่วงทดลองงาน และประเมินผลเพื่อปรับเงินเดือนประจำปี มีการสำรวจค่าจ้างเงินเดือนรวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ กับบริษัทต่างชาติอื่นๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตและนอกเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เพื่อทำการเปรียบเทียบและพัฒนาให้มีความทัดเทียมบริษัทอื่น ในอุตสาหกรรมเดียวกันหรือใกล้เคียง

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เช่น กีฬา งานจัดเลี้ยงกลางปี หรืองานจัดเลี้ยงปีใหม่
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว เน้นการทำงานในช่วงกลางวันเพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ชีวิตกับครอบครัวหลังเลิกงานได้มากขึ้น ไม่เน้นการทำงานล่วงเวลา หรือทำงานในวันหยุด
8. สถานภาพทางสังคม ส่งเสริมให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และชื่อเสียงของบริษัท เพื่อช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของบริษัทให้กับบุคคลภายนอก
9. ความมั่นคงในงาน มีนโยบายเกษียณอายุที่ชัดเจนและเหมาะสม ให้ความสำคัญกับความอาวุโสในอายุงานของพนักงานโดยให้สวัสดิการที่ดีขึ้นเมื่ออายุงานมากขึ้น

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1. งานวิจัยในประเทศ

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยจูงใจทุกปัจจัยมีความสำคัญมากในการทำงาน ได้แก่สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น

ณัฐชนันท์ นาทิพย์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านศักดิ์ศรีของอาชีพในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจได้แก่ ผู้บริหารขาดความยุติธรรม พนักงานในองค์การขาดความสามัคคี และพนักงานทำงานไม่เหมาะกับตำแหน่ง

สุนิสา ภาชนะ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด สาขา เทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างเป็นแรงงานโดยรวมภาคการผลิตจำนวน 370 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) อายุ การศึกษา ระดับรายได้ นโยบายและการบริหาร ช่วงเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มัณฑนา เสนาธรรม (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความก้าวหน้า สำหรับความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยค้ำจุน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

สุบิน รักเหล่า (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานหลังการนำ ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมากแต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยบำรุงรักษา ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน

สมเกียรติ แสงรุ่ง (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน พบว่า ข้าราชการกรมที่ดินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูง มี 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และการปกครองบังคับบัญชา ด้านที่มีระดับความพึงพอใจในงานปานกลาง มีอยู่ 4 ด้านคือ ความมั่นคงและความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร สิ่งแวดล้อมที่ทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง และช่วงเงินเดือนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สายงาน และที่ตั้งของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศรีสมร เลิศตรงจิต (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของลูกจ้างไทยต่อสภาพการจ้างบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือใน 6 ด้านคือ เงื่อนไขการจ้างหรือการทำงาน

กำหนดวันและเวลาทำงาน ค่าจ้าง สวัสดิการ การเลิกจ้าง และประโยชน์อื่นของนายจ้างหรือ ลูกจ้างอันเกี่ยวกับสภาพการจ้างหรือการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของลูกจ้างไทยต่อ สภาพการจ้างงานทุกด้านอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง แต่ในด้านรายได้รวม การให้สวัสดิการ ทางด้านที่อยู่อาศัย เงินกู้ยืม สันทนาการ และการจัดนำเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสม น้อย

เพ็ญประภา ชูขณะทัศน์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของ พนักงานในสวนการผลิตบริษัท ไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ เงินเดือนและสวัสดิการ ลักษณะของงาน การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปาน กลาง ในรายละเอียดพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการพนักงานมีความพึงพอใจใน ระดับมาก คือ สวัสดิการด้านโบนัส ส่วนด้านลักษณะของงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านความ มั่นคงและความก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก คือความมั่นคงของบริษัท แต่มี ความพึงพอใจในระดับน้อย คือการมีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน และการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือเลื่อนชั้น

ฉัตรชัย บุญเพ็ญ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบริษัท จันวานิชย์ ซีเคียวริตี้ พรินท์ติ้ง จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานทุกปัจจัย อยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนความพึงพอใจต่อบัณฑิตบำรุงรักษานั้น พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต บำรุงรักษาส่วนใหญ่ ในระดับปานกลาง ยกเว้น ปัจจัยทางด้านเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับน้อย

จารุมาศ ปาละรัตน์ (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการ ทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ให้ ความสำคัญต่อบัณฑิตจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้าน ค่าตอบแทน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้าน ความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3.2. งานวิจัยต่างประเทศ

เดวิส (อ้างถึงในกัญญาภรณ์ ศรีสุข 2545: 57) ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานในหน่วยงานแห่งหนึ่งจำนวนพนักงาน 500 คน พบว่า พนักงานเหล่านี้ให้ความสำคัญต่อการมีหัวหน้างานที่ดีเป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่า ตลอดระยะเวลาของการทำงานของเขาได้มีการสัมพันธ์กับหัวหน้ามาก ส่วนค่าจ้างแรงงานนั้น พนักงานให้ความสำคัญในอันดับที่ 8

Rose (อ้างถึงใน ศรีสมร เลิศตรงจิต 2546: 20) ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานในหน่วยการบริหารและความพึงพอใจในงาน โดยศึกษาจากพนักงานทุกระดับของบริษัทใหญ่ 2 แห่ง ในสหราชอาณาจักร ผลงานวิจัยพบว่า พนักงานมีความพอใจสูงสุดต่อการบริหารงานแบบปรึกษาหารือ (Consults) มากกว่าอีก 3 แบบ อันได้แก่ สั่งงาน (Tells) ขายงาน (Sells) และร่วมงาน (Joins)

Armstrong (อ้างถึงในมัณฑนา เสนาธรรม 2545: 19) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความสำคัญของงานตลอดจนสิ่งแวดล้อมของงานโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากวิศวกรจำนวน 200 คนและคณะกรรมการบริหารจำนวน 153 คน ผลการศึกษาพบว่า วิศวกรได้ให้ค่าระดับความสำคัญขององค์ประกอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานสูง และยังพบอีกว่า ความพึงพอใจในองค์ประกอบของงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงานทุกอย่างมากที่สุด แม้ว่าจะต่างอาชีพกัน ซึ่งคัดค้านกับทฤษฎีเฮอริชเบอร์ก

Schmidt (1985: 7583-A) ได้ทำการศึกษาความพอใจในงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กพบว่า องค์ประกอบของปัจจัยจูงใจส่วนมากทำให้ผู้บริหาร เกิดความพอใจในการทำงานและผู้บริหารจะมีความพอใจในการทำงานสูง ในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและนโยบายและการบริหารงาน

Strubble (1993: 361-A อ้างถึงในธีระ พรหมน้อย 2545: 36) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค้ำจุนตามทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก กับครู 211 คน จากโรงเรียน 10 แห่ง ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ การได้รับความช่วยเหลือจากรัฐนโยบายการบริหาร การบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ความก้าวหน้า การยอมรับสถานภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสังคม

Hoy and Miskel (1991: 396 อ้างถึงในประพันธ์ โรจนจันทร์ 2543: 31) ได้วิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำกับความพึงพอใจของครูพบว่าภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความ

พึงพอใจในงานของคุณ โดยเฉพาะผู้นำแบบมีส่วนร่วมสามารถอธิบายความพึงพอใจในงานของคุณ
ได้สูง

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท เบอรินน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งแต่ระดับผู้บริหารลงมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากร หมายถึง พนักงานระดับ 3-9 ของบริษัท เบอรินน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งจำนวนทั้งสิ้น 275 คน

1.2. กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง พนักงานในระดับ 3-9 ของบริษัท เบอรินน่า (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 163 คน ซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ระดับ 5% โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยแบ่งเป็นพนักงานแต่ละระดับดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานระดับต่าง ๆ

ระดับ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
3	22	13
4	35	21
5	48	28
6	45	27
7	40	24
8	53	31
9	32	19
รวม	275	163

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับล่างตั้งแต่ระดับผู้บริหารลงมา (ระดับ 3-9) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2.1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงมาจากทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) ระดับการศึกษา
- (4) สถานภาพสมรส
- (5) ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- (6) อายุของการทำงานในบริษัท

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

- (1) ความสำเร็จของงาน
- (2) การได้รับการยอมรับนับถือ
- (3) ลักษณะของงาน
- (4) ความรับผิดชอบในงาน
- (5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
- (6) โอกาสความเจริญเติบโตในงานที่ปฏิบัติ

และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

- (1) นโยบายและการบริหารงาน
- (2) การปกครองบังคับบัญชา
- (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- (4) สภาพการทำงาน
- (5) ค่าตอบแทน
- (6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- (7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว
- (8) สถานภาพทางสังคม
- (9) ความมั่นคงในงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (open-ended question) เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2. การตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa Coefficient Method) โดยนำแบบสอบถามนั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนประชากรที่ศึกษา แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อถือได้โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9582

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of data)

การวิจัยเรื่องนี้เป็นกรวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากรศึกษา รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามพนักงานระดับ 3-9 ของบริษัท เบอร์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 162 คน

3.2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้มาจากการที่เก็บรวบรวมไว้แล้วตามมหาวิทยาลัยต่าง ๆ วารสาร วิทยานิพนธ์ หนังสือรายงานวิจัยส่วนตัว สื่อสิ่งพิมพ์

การรวบรวมข้อมูล

วิธีที่ใช้ในการศึกษาคือ การศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยได้รวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 162 ชุดจากพนักงาน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บมาได้ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ทำการวิเคราะห์เพื่อค้นหาลักษณะต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและแปลความหมายข้อมูล เพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็น โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์แต่ละรายการ เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.2.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของปัจจัยแต่ละรายการ และทำการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสถิติ Independent t-Test (กรณีที่มีตัวอย่างเพียง 2 กลุ่ม และค่า F-Test (กรณีที่มีตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (Analysis of Variance) เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.2.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละของแต่ละรายการและทำการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์และเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

เกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากคำตอบตามสัดส่วนการประมาณค่าจากวิธีการในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การวิเคราะห์คะแนนที่ได้ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยตามหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00 หมายถึง	พึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50 หมายถึง	พึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50 หมายถึง	พึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ฟังพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ฟังพอใจระดับน้อยที่สุด

4.2.4 แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ วิเคราะห์โดยการรวบรวมข้อมูลและนำเสนอเป็นคำบรรยาย

4.2.5 การทดสอบสมมุติฐาน เพื่อเป็นการพิสูจน์ว่าสมมุติฐานที่ตั้งขึ้นสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้

1.1 สถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านต่าง ๆ

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายของ

ข้อมูล

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (α Coefficient)

ของครอนบัค (Cronbach)

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ค่า F-Test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

3.2 ค่า Student – Newman – Keuls (SNK) Multiple Rang Test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันโดยนำมาเรียงลำดับจากน้อยไปมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เบอรริน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ได้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ได้คืนจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทฯ และผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ไว้ จำนวน 222 ราย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแสดงผลตามกรอบแนวคิดดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามประชากรตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ คุณวุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานในบริษัท สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.1. แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
	222 คน	100
เพศ		
ชาย	146	65.8
หญิง	76	34.2
อายุ		
20 - 29 ปี	64	28.8
30 - 39 ปี	132	59.5
40 - 49 ปี	25	11.3
50 ปีขึ้นไป	1	0.5
คุณวุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด		

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	15	6.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	50	22.5
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	85	38.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	42	18.9
ปริญญาตรี	26	11.7
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.8
สถานภาพสมรส		
โสด	58	26.1
สมรส	159	71.6
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	5	2.3
ระดับรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	63	28.4
5,001 - 10,000 บาท	124	55.9
10,001 - 20,000 บาท	22	9.9
20,001 - 30,000 บาท	7	3.2
มากกว่า 30,000 บาท	6	2.7
อายุการทำงานในบริษัท		
ต่ำกว่า 1.0 ปี	40	18.0
1.0 - 2.0 ปี	36	16.2
2.1 - 3.0 ปี	21	9.5
3.1 - 5.0 ปี	28	12.6
5.1 - 10.0 ปี	18	8.1
10.1 ปีขึ้นไป	79	35.6

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนรวมทั้งหมด 222 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาอยู่ในระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ระหว่างอายุ 40-49 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมปลาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมต้น จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ระดับปริญญาตรี 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ระดับประถมศึกษา 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี เพียง 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.8

ในด้านสถานภาพสมรส จะเห็นว่า ส่วนใหญ่อยู่สถานภาพสมรส จำนวน 159 คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมาคือสถานภาพโสด ซึ่งมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 และสุดท้ายมีสถานภาพหย่าร้างหรือม่าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

สำหรับระดับรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม จะเห็นว่าส่วนใหญ่มีระดับรายได้ที่ 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาคือรายได้ในระดับที่ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และสุดท้ายมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 9 ตามลำดับ

ในส่วนของอายุการทำงานในบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนมากมีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคืออายุการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อายุการทำงาน 3.1-5 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 อายุการทำงาน 2.1-3.0 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และจำนวนน้อยที่สุดคือพนักงานที่มีอายุการทำงาน ระหว่าง 5.1 -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.1

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของกลุ่มตัวอย่าง บริษัท เบริร์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามชนิด Likert ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 6 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และโอกาสความเจริญเติบโตในงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยค้ำจุน 9 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการ

ทำงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพทางสังคม และ ความมั่นคงในงาน

ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการคือ

1. การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน
3. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง

ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.32	0.99	ปานกลาง
2. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน	3.32	0.96	ปานกลาง
3. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง	3.26	0.91	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เท่ากับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน คือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการคือ

1. การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญๆ เสมอ
2. ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ
3. การได้รับการยอมรับและยกย่องผลงานที่ทำ

ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ ๆ เสมอ	3.08	9.96	ปานกลาง
2. ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ	3.14	1.07	ปานกลาง
3. การได้รับการยอมรับและยกย่องผลงานที่ทำสำเร็จ	2.74	0.97	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ด้านการยอมรับนับถือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.98 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 รองลงมาคือการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และการได้รับการยอมรับและยกย่องผลงานที่ทำสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ตามลำดับ

ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการ คือ

1. โอกาสในการฝึกอบรม ศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเอง
2. โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหรือได้รับพิจารณาความดีความชอบ
3. การส่งเสริมให้เรียนรู้งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. โอกาสในการฝึกอบรม ศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเอง	2.57	1.12	ปานกลาง
2. โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหรือได้รับพิจารณาความดีความชอบ	2.22	1.07	น้อย

3. การส่งเสริมให้เรียนรู้งานในหน้าที่ความ รับผิดชอบ	2.78	1.07	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับความอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.52 โดยผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมให้เรียนรู้งานในหน้าที่ความรับผิดชอบสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 รองลงมาคือด้านโอกาสในการฝึกอบรมศึกษาต่อเพื่อพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 อันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจในโอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหรือการได้รับพิจารณาความดีความชอบในระดับน้อยคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการคือ

1. งานมีความเป็นอิสระ
2. งานมีความน่าสนใจ
3. งานมีความท้าทาย

ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน

ด้านลักษณะและขอบเขตของ งาน	X	SD	ระดับความพึง พอใจ
1. งานมีความเป็นอิสระ	2.91	1.03	ปานกลาง
2. งานมีความน่าสนใจ	3.13	1.00	ปานกลาง
3. งานมีความท้าทาย	3.17	1.07	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.52 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานที่มีความท้าทายมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 รองลงมาคือความพึงพอใจในงานที่มีความน่าสนใจ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความเป็นอิสระของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

ปัจจัยจูงใจด้านโอกาสการเจริญเติบโตในอนาคต ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 รายการคือ

1. งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง
 2. งานที่ปฏิบัติมีโอกาสเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานต่อไป
- ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต

โอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง	3.03	1.13	ปานกลาง
2. งานที่ปฏิบัติมีโอกาสเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานต่อไป	3.16	1.15	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.1	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.10 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านงานที่ปฏิบัติมีโอกาสเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 รายการคือ

1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน
 2. การได้รับความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ
- ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน	2.65	1.14	ปานกลาง
2. การได้รับความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ	3.20	0.99	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ด้านความรับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการได้รับความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65

ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการคือ

1. การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง
2. ความเข้าใจชัดเจนในการปฏิบัติงานตามนโยบาย
3. ความยืดหยุ่นในการบริหารตามนโยบาย

ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ด้านนโยบายและการบริหาร	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง	2.82	0.96	ปานกลาง
2. ความเข้าใจชัดเจนในการปฏิบัติงานตามนโยบาย	2.89	0.92	ปานกลาง

3. ความยืดหยุ่นในการบริหารตามนโยบาย	2.67	0.92	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.79	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

(Hygiene Factors) ด้านนโยบายและการบริหาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.79 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเข้าใจชัดเจนในการปฏิบัติงานตามนโยบายมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 รองลงมา คือการชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และอันดับสุดท้ายในด้านความยืดหยุ่นในการบริหารตามนโยบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67

ปัจจัยค้ำจุนด้านการปกครองบังคับบัญชา ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการคือ

1. ความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน
2. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สายการบังคับบัญชามีความชัดเจน

ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน	2.91	1.07	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.98	1.15	ปานกลาง
3. สายการบังคับบัญชามีความชัดเจน	2.86	1.14	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.92 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 รองลงมาคือความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 และอันดับสุดท้าย คือสายการบังคับบัญชาที่มีความชัดเจน มีค่าเท่ากับ 2.86

ปัจจัยคำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการ คือ

1. ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา
2. การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา
3. ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา	2.96	1.22	ปานกลาง
2. การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา	2.9	1.16	ปานกลาง
3. ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	2.87	1.17	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.91	1.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.91 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความ

สนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 รองลงมา คือการได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไป จากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และอันดับสุดท้ายคือ ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการ คือ

1. การช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย
 2. ความเอื้ออาทร รักใคร่สามัคคีในหมู่คณะ
 3. ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานข้ามแผนก
- ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.58	0.93	มาก
2. ความเอื้ออาทร รักใคร่สามัคคีในหมู่คณะ	3.59	0.99	มาก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานข้ามแผนก	3.20	1.01	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46 โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเอื้ออาทร รักใคร่ สามัคคีในหมู่คณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงมา คือด้านการช่วยเหลือ

และร่วมมือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และในด้านความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานข้ามแผนก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 เป็นอันดับสุดท้าย

ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการคือ

1. ระยะเวลาชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสม
 2. สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ที่เหมาะสม
 3. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์เพียงพอ
- ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสม	3.12	1.02	ปานกลาง
2. สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ที่เหมาะสม	2.57	1.05	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์เพียงพอ	2.67	1.02	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.80	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ด้านสภาพการทำงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.80 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระยะเวลาชั่วโมงการทำงานที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และอันดับสุดท้ายคือ สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57

ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการคือ

1. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ทำ
2. การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างยุติธรรม
3. สวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้

ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทน (Hygiene Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ทำ	2.27	0.94	น้อย
2. การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างยุติธรรม	2.21	1.02	น้อย
3. สวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้	2.15	0.88	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.21	0.81	น้อย

จากตารางที่ 4.13 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทน (Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.21 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 รองลงมาคือ การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 และอันดับสุดท้ายสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15

ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวประกอบด้วยข้อคำถาม 2 รายการคือ

1. เวลาที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานเพียงพอสำหรับครอบครัว
2. ทานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีเนื่องจากการทำงานให้กับบริษัท

ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. เวลาที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานเพียงพอสำหรับครอบครัว	3.22	0.99	ปานกลาง
2. ท่านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีเนื่องจากการทำงานให้กับบริษัท	2.89	0.92	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.11	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.11 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเวลานอกเหนือจากการปฏิบัติงานเพียงพอสำหรับครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีเนื่องจากการทำงานให้กับบริษัท มีค่าเฉลี่ย 2.89

ปัจจัยค้ำจุนด้านด้านสภาพทางสังคมประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการคือ

1. ความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่
2. ความภูมิใจในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่
3. ชื่อเสียงของเบอร์ลิน่า

ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพทางสังคม

ด้านสภาพทางสังคม	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่	2.95	0.99	ปานกลาง
2. ความภูมิใจในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3.03	0.94	ปานกลาง

3. ชื่อเสียงของเบอร์ลิน่า	3.05	1.04	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ด้านสถานภาพทางสังคม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01 โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านชื่อเสียงของเบอร์ลิน่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 รองลงมาคือความภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 รายการคือ

1. ความมั่นใจในงานการ
2. ระยะเวลาเกษียณอายุการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม
3. ความมั่นคงของบริษัท

ปรากฏผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมั่นใจในงาน	3.32	0.94	ปานกลาง
2. ระยะเวลาเกษียณอายุการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	3.18	0.86	ปานกลาง
3. ความมั่นคงของบริษัท	3.58	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงของบริษัทเป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมาคือความมั่นใจในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.32 และระยะเวลาเกษียณอายุการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ตารางที่ 4.17 แสดงสรุปผลความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ตัวแปรอิสระ	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยจูงใจโดยรวม			
ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.30	0.82	ปานกลาง
ด้านการยอมรับนับถือ	2.98	0.84	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.52	0.97	ปานกลาง
ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน	3.07	0.93	ปานกลาง
โอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต	3.10	1.09	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	2.93	0.97	ปานกลาง
รวม	2.98	0.78	ปานกลาง
ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม			
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.79	0.83	ปานกลาง
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	2.92	1.03	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.91	1.12	ปานกลาง
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.46	0.87	ปานกลาง
5. ด้านสภาพการทำงาน	2.80	0.84	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทน	2.21	0.81	น้อย
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.11	0.83	ปานกลาง
ด้านสถานภาพทางสังคม	3.00	0.85	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงาน	3.36	0.82	ปานกลาง
รวม	2.94	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 สามารถสรุประดับความพึงพอใจในงานของพนักงานตามปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ได้ดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานตามปัจจัยจุดใจในระดับปานกลาง มีปัจจัยจุดใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 2.98 และปัจจัยค่าจุดใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 2.94 ซึ่งสามารถลำดับความพึงพอใจในปัจจัยจุดใจได้คือ สูงสุดคือผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือโอกาสการเจริญเติบโตในอนาคต การยอมรับนับถือ ลักษณะและขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยค่าจุดใจโดยรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ระดับพึงพอใจสูงสุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่ารองลงมาคือความมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพทางสังคม การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของบริษัท และสุดท้าย คือค่าตอบแทน ตามลำดับ

การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานสามารถแจกแจงได้ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจุดใจ

ปัจจัยจุดใจโดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์				
	เพศ	จำนวน	X	S.D	P
ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ชาย	146	3.28	0.84	0.586
	หญิง	76	3.34	0.78	0.577
ด้านการยอมรับนับถือ	ชาย	146	3.02	0.80	0.392
	หญิง	76	2.92	0.88	0.406
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ชาย	146	2.49	0.96	0.451
	หญิง	76	2.59	0.98	0.456
ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน	ชาย	146	3.03	0.93	0.428
	หญิง	76	3.14	0.90	0.422
โอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต	ชาย	146	3.10	1.12	0.911
	หญิง	76	3.09	1.01	0.908
ด้านความรับผิดชอบ	ชาย	146	2.90	0.96	0.513
	หญิง	76	2.99	0.96	0.513

รวม	ชาย	146	2.97	0.77	0.712
	หญิง	76	3.01	0.78	0.713

ตารางที่ 4.19 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยค่าจ้าง

ปัจจัยค่าจ้างโดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์				
	เพศ	จำนวน	X	S.D	P
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ชาย	146	2.73	0.81	0.137
	หญิง	76	2.91	0.85	0.144
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ชาย	146	2.93	0.98	0.743
	หญิง	76	2.89	1.10	0.751
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ชาย	146	2.90	1.09	0.915
	หญิง	76	2.92	1.06	0.917
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ชาย	146	3.48	0.84	0.599
	หญิง	76	3.41	0.92	0.611
ด้านสภาพการทำงาน	ชาย	146	2.72	0.78	0.053
	หญิง	76	2.95	0.90	0.063
ด้านค่าตอบแทน	ชาย	146	2.27	0.81	0.145
	หญิง	76	2.10	0.77	0.139
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	ชาย	146	3.13	0.84	0.548
	หญิง	76	3.06	0.80	0.542
ด้านสถานภาพทางสังคม	ชาย	146	2.97	0.88	0.35
	หญิง	76	3.08	0.77	0.33
ด้านความมั่นคงในงาน	ชาย	146	3.32	0.83	0.403
	หญิง	76	3.42	0.77	0.393
รวม	ชาย	146	2.93	0.65	0.711
	หญิง	76	2.97	0.70	0.717

จากตารางที่ 4.18 และ 4.19 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในงานปานกลาง ทั้งในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยจูงใจ เพศชายและเพศหญิงเท่ากับ 2.97 และ 3.01 ตามลำดับ และปัจจัยค้ำจุน เพศชายและเพศหญิง เท่ากับ 2.93 และ 2.97 ตามลำดับ และจากตาราง ทำให้เราพบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็มีความพึงพอใจในระดับที่น้อยเช่นกัน คืออยู่ในช่วง 1.51 - 2.50 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.2671 ในเพศชาย และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.1009 ในเพศหญิง

ตารางที่ 4.20 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (อายุ) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจโดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์					
	อายุ	จำนวน	X	S.D	F	P
ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	20-29 ปี	64	3.41	0.84	1.52	0.208
	30-39 ปี	132	3.21	0.80		
	40-49 ปี	25	3.52	0.82		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.33	-		
ด้านการยอมรับนับถือ	20-29 ปี	64	3.13	0.77	1.65	0.177
	30-39 ปี	132	2.88	0.80		
	40-49 ปี	25	3.15	1.00		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.33	-		
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	20-29 ปี	64	2.71	0.92	1.40	0.242
	30-39 ปี	132	2.42	1.00		
	40-49 ปี	25	2.56	0.86		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.00	-		
ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน	20-29 ปี	64	3.16	0.94	0.65	0.581
	30-39 ปี	132	3.00	0.91		

	40-49 ปี	25	3.21	0.92		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.00	-		
โอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต	20-29 ปี	64	3.34	1.05	2.11	0.099
	30-39 ปี	132	2.97	1.08		
	40-49 ปี	25	3.06	1.13		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.50	-		
ด้านความรับผิดชอบ	20-29 ปี	64	3.13	0.86	2.48	0.062
	30-39 ปี	132	2.78	0.98		
	40-49 ปี	25	3.18	1.02		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.00	-		
รวม	20-29 ปี	64	3.14	0.7829	1.9420	0.124
	30-39 ปี	132	2.88	0.7638		
	40-49 ปี	25	3.11	0.8049		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.19	-		

ตารางที่ 4.21 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (อายุ) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยค่าจ้าง

ปัจจัยค่าจ้างโดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์					
	อายุ	จำนวน	X	S.D	F	P
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	20-29 ปี	64	2.98	0.18	2.26	0.082
	30-39 ปี	132	2.67	0.79		
	40-49 ปี	25	2.93	0.96		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.00	-		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	20-29 ปี	64	3.33	0.97	5.84	0.001*
	30-39 ปี	132	2.70	0.93		

	40-49 ปี	25	2.99	1.31		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.00	-		
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	20-29 ปี	64	3.29	1.13	4.06	0.008*
	30-39 ปี	132	2.71	1.07		
	40-49 ปี	25	2.97	1.07		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.00	-		
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	20-29 ปี	64	3.69	0.88	2.44	0.065
	30-39 ปี	132	3.34	0.81		
	40-49 ปี	25	3.45	1.03		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.67	-		
ด้านสภาพการทำงาน	20-29 ปี	64	2.95	0.87	1.99	0.115
	30-39 ปี	132	2.68	0.81		
	40-49 ปี	25	2.96	0.86		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.33	-		
ด้านค่าตอบแทน	20-29 ปี	64	2.29	0.78	2.26	0.082
	30-39 ปี	132	2.13	0.79		
	40-49 ปี	25	2.40	0.83		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.67	-		
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	20-29 ปี	64	3.16	0.80	0.70	0.549
	30-39 ปี	132	3.06	0.84		
	40-49 ปี	25	3.18	0.84		
	50 ปีขึ้นไป	1	4.00	-		
ด้านสถานภาพทาง สังคม	20-29 ปี	64	3.14	0.86	3.25	0.023*
	30-39 ปี	132	2.88	0.82		
	40-49 ปี	25	3.33	0.85		
	50 ปีขึ้นไป	1	4.00	-		

ด้านความมั่นคงในงาน	20-29 ปี	64	3.50	0.72	2.16	0.093
	30-39 ปี	132	3.25	0.83		
	40-49 ปี	25	3.51	0.91		
	50 ปีขึ้นไป	1	4.33	-		
รวม	20-29 ปี	64	3.15	0.674	4.34	0.005*
	30-39 ปี	132	2.82	0.63		
	40-49 ปี	25	3.08	0.70		
	50 ปีขึ้นไป	1	3.54	-		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 และ 4.21 แสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19 รองลงมา คือช่วงอายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.14 ช่วงอายุ 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.11 และช่วงอายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.88

ส่วนในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมนั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 รองลงมา คือช่วงอายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 ช่วงอายุ 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.08 และช่วงอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยค้ำจุนต่ำสุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.82

จากตาราง หากวิเคราะห์ในรายละเอียดของแต่ละช่วงอายุเมื่อเทียบกับปัจจัยค้ำจุน จะพบว่า ในแต่ละช่วงอายุ จะมีความพึงพอใจในปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทนต่างกัน กล่าวคือ ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ในขณะที่ ช่วงอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี และ 40-49 ปี จะมีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29, 2.13 และ 2.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ระดับการศึกษา) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจโดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์					
	ระดับการศึกษา	จำนวน	X	S.D	F	P
ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ประถม	15	3.16	0.71	2.98	0.013*
	มัธยมต้น	50	3.07	0.72		
	มัธยมปลาย	85	3.23	0.91		
	อนุปริญญา	42	3.49	0.78		
	ปริญญาตรี	26	3.65	0.68		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.92	0.41		
ด้านการยอมรับนับถือ	ประถม	15	2.76	0.97	3.37	0.006*
	มัธยมต้น	50	2.76	0.70		
	มัธยมปลาย	85	2.93	0.85		
	อนุปริญญา	42	3.10	0.85		
	ปริญญาตรี	26	3.47	0.71		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.42	0.73		
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ประถม	15	2.44	0.83	3.43	0.005*
	มัธยมต้น	50	2.33	0.84		
	มัธยมปลาย	85	2.39	0.95		
	อนุปริญญา	42	2.65	0.96		
	ปริญญาตรี	26	3.00	1.03		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.67	1.36		
ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน	ประถม	15	3.02	0.76	6.31	0.000*
	มัธยมต้น	50	2.66	0.76		
	มัธยมปลาย	85	3.00	0.29		
	อนุปริญญา	42	3.24	0.89		
	ปริญญาตรี	26	3.62	0.92		

	สูงกว่า ป.ตรี	4	4.33	0.81		
โอกาสในการเจริญเติบโต ในอนาคต	ประถม	15	2.87	0.93	4.29	0.001*
	มัธยมต้น	50	2.80	0.92		
	มัธยมปลาย	85	2.96	1.16		
	อนุปริญญา	42	3.30	1.03		
	ปริญญาตรี	26	3.75	0.94		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	4.13	1.18		
ด้านความรับผิดชอบ	ประถม	15	2.90	0.87	2.53	0.030*
	มัธยมต้น	50	2.71	0.90		
	มัธยมปลาย	85	2.84	0.89		
	อนุปริญญา	42	3.01	1.05		
	ปริญญาตรี	26	3.38	0.97		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.75	1.55		
รวม	ประถม	15	2.85	0.74	5.27	0.000*
	มัธยมต้น	50	2.72	0.61		
	มัธยมปลาย	85	2.89	0.79		
	อนุปริญญา	42	3.47	0.75		
	ปริญญาตรี	26	3.86	0.74		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	2.98	0.93		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ระดับการศึกษา) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยค่าจ้าง

ปัจจัยค่าจ้างโดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์					
	ระดับการศึกษา	จำนวน	X	S.D	F	P
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ประถม	15	2.87	0.78	1.55	0.175

	มัธยมต้น	50	2.69	0.89		
	มัธยมปลาย	85	2.75	0.79		
	อนุปริญญา	42	2.71	0.77		
	ปริญญาตรี	26	3.15	0.92		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.25	0.63		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ประถม	15	3.02	1.07	3.91	0.002*
	มัธยมต้น	50	2.61	0.95		
	มัธยมปลาย	85	2.79	1.01		
	อนุปริญญา	42	3.03	0.95		
	ปริญญาตรี	26	3.56	1.01		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.58	0.99		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ประถม	15	3.04	0.82	2.67	0.023*
	มัธยมต้น	50	2.69	1.06		
	มัธยมปลาย	85	2.75	1.10		
	อนุปริญญา	42	3.06	1.19		
	ปริญญาตรี	26	3.40	1.10		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.92	0.83		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ประถม	15	3.73	0.85	1.75	0.123
	มัธยมต้น	50	3.25	0.98		
	มัธยมปลาย	85	3.37	0.89		
	อนุปริญญา	42	3.63	0.81		
	ปริญญาตรี	26	3.69	0.75		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.33	0.98		
ด้านสภาพการทำงาน	ประถม	15	2.80	0.71	3.00	0.012*
	มัธยมต้น	50	2.47	0.80		
	มัธยมปลาย	85	2.78	0.83		

	อนุปริญญา	42	2.93	0.85		
	ปริญญาตรี	26	3.17	0.78		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.17	1.03		
ด้านค่าตอบแทน	ประถม	15	2.27	0.80	3.37	0.006*
	มัธยมต้น	50	2.12	0.81		
	มัธยมปลาย	85	2.03	0.79		
	อนุปริญญา	42	2.34	0.76		
	ปริญญาตรี	26	2.60	0.68		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.00	0.86		
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	ประถม	15	3.10	0.78	1.58	0.166
	มัธยมต้น	50	2.94	0.79		
	มัธยมปลาย	85	3.04	0.88		
	อนุปริญญา	42	3.24	0.78		
	ปริญญาตรี	26	3.33	0.76		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.75	0.86		
ด้านสถานภาพทางสังคม	ประถม	15	3.18	0.64	2.14	0.061
	มัธยมต้น	50	2.81	0.77		
	มัธยมปลาย	85	2.93	0.90		
	อนุปริญญา	42	3.10	0.92		
	ปริญญาตรี	26	3.30	0.64		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.75	0.91		
ด้านความมั่นคงในงาน	ประถม	15	3.44	0.75	1.04	0.390
	มัธยมต้น	50	3.19	0.81		
	มัธยมปลาย	85	3.32	0.80		
	อนุปริญญา	42	3.44	0.87		
	ปริญญาตรี	26	3.56	0.77		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.67	1.05		
รวม	ประถม	15	3.05	0.50	3.67	0.003*

	มัธยมต้น	50	2.75	0.62		
	มัธยมปลาย	85	2.86	0.68		
	อนุปริญญา	42	3.05	0.67		
	ปริญญาตรี	26	3.31	0.57		
	สูงกว่า ป.ตรี	4	3.48	0.75		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 และ 4.23 แสดงให้เห็น การเปรียบเทียบระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา กับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมต้น มัธยมปลาย อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วน ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก

ในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งหมด

ตารางที่ 4.24 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (สถานภาพสมรส) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจโดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์					
	สถานภาพสมรส	จำนวน	X	S.D	F	P
ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	โสด	58	3.30	0.79	0.03	0.963
	สมรส	159	3.30	0.84		
	ม่าย/หย่า	5	3.20	0.50		
ด้านการยอมรับนับถือ	โสด	58	3.13	0.83	1.41	0.245
	สมรส	159	2.94	0.83		
	ม่าย/หย่า	5	2.67	0.84		
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	โสด	58	2.67	0.93	1.03	0.357
	สมรส	159	2.48	0.98		
	ม่าย/หย่า	5	2.27	0.72		

ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน	โสด	58	3.21	0.94	1.20	0.300
	สมรส	159	3.03	0.92		
	ม่าย/หย่า	5	2.73	0.36		
โอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต	โสด	58	3.17	1.12	1.16	0.313
	สมรส	159	3.09	1.08		
	ม่าย/หย่า	5	2.40	0.82		
ด้านความรับผิดชอบ	โสด	58	3.09	0.92	1.44	0.239
	สมรส	159	2.88	0.98		
	ม่าย/หย่า	5	2.50	0.61		
รวม	โสด	58	3.09	0.79	1.16	0.312
	สมรส	159	2.95	0.77		
	ม่าย/หย่า	5	2.65	0.55		

ตารางที่ 4.25 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (สถานภาพสมรส) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยค่าจ้าง

ปัจจัยค่าจ้างโดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์					
	สถานภาพสมรส	จำนวน	X	S.D	F	P
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	โสด	58	2.82	0.84	0.04	0.960
	สมรส	159	2.79	0.83		
	ม่าย/หย่า	5	2.73	0.86		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	โสด	58	3.13	1.06	1.63	0.196
	สมรส	159	2.85	1.01		
	ม่าย/หย่า	5	2.80	0.64		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	โสด	58	3.22	1.13	3.20	0.420
	สมรส	159	2.80	1.10		
	ม่าย/หย่า	5	2.67	0.57		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	โสด	58	3.70	0.78	3.54	0.031*

	สมรส	159	3.38	0.89		
	ม่าย/หย่า	5	3.00	0.40		
ด้านสภาพการทำงาน	โสด	58	2.97	0.54	1.71	0.182
	สมรส	159	2.73	0.83		
	ม่าย/หย่า	5	2.73	0.72		
ด้านค่าตอบแทน	โสด	58	2.35	0.83	1.29	0.275
	สมรส	159	2.17	0.79		
	ม่าย/หย่า	5	2.00	0.84		
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	โสด	58	3.16	0.85	0.74	0.477
	สมรส	159	3.10	0.81		
	ม่าย/หย่า	5	2.70	1.15		
ด้านสถานภาพทางสังคม	โสด	58	3.06	0.89	0.39	0.677
	สมรส	159	3.00	0.83		
	ม่าย/หย่า	5	2.73	0.86		
ด้านความมั่นคงในงาน	โสด	58	3.38	0.83	0.02	0.971
	สมรส	159	3.35	0.81		
	ม่าย/หย่า	5	3.33	0.78		
รวม	โสด	58	3.08	0.70	1.86	0.158
	สมรส	159	2.90	0.65		
	ม่าย/หย่า	5	2.75	0.59		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 และ 4.25 แสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านสถานภาพสมรส กับปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสถานภาพโสด สมรส และม่ายหรือหย่าร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านปัจจัยจิตใจโดยรวม สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และสถานภาพม่ายหรือหย่าร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65

ในด้านปัจจัยค่าจ้างโดยรวม สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และสถานภาพฝ่ายหรือหย่าร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

ตารางที่ 4.26 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ระดับรายได้) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ โดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์					
	ระดับรายได้	จำนวน	X	S.D	F	P
ด้านผลสำเร็จใน การปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	3.17	0.85	3.35	0.011*
	5000-10000 บาท	124	3.24	0.80		
	10001-20000 บาท	22	3.73	0.79		
	20001-30000 บาท	7	3.81	0.53		
	30000 บาทขึ้นไป	6	3.78	0.40		
ด้านการยอมรับ นับถือ	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	2.88	0.78	5.37	0.000*
	5000-10000 บาท	124	2.88	0.84		
	10001-20000 บาท	22	3.53	0.67		
	20001-30000 บาท	7	3.81	0.71		
	30000 บาทขึ้นไป	6	3.28	0.57		
ด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การ งาน	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	2.59	0.93	6.23	0.000*
	5000-10000 บาท	124	2.33	0.92		
	10001-20000 บาท	22	2.95	0.97		
	20001-30000 บาท	7	3.86	0.76		
	30000 บาทขึ้นไป	6	2.67	0.91		
ด้านลักษณะและ ขอบเขตของงาน	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	3.01	0.89	4.81	0.001*

	5000-10000 บาท	124	2.94	0.88		
	10001-20000 บาท	22	3.45	0.98		
	20001-30000 บาท	7	3.95	0.91		
	30000 บาทขึ้นไป	6	3.94	0.71		
โอกาสในการ เจริญเติบโตใน อนาคต	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	3.08	1.09	3.15	0.015*
	5000-10000 บาท	124	2.95	1.06		
	10001-20000 บาท	22	3.59	1.06		
	20001-30000 บาท	7	3.93	0.93		
	30000 บาทขึ้นไป	6	3.58	0.91		
ด้านความ รับผิดชอบ	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	2.75	0.94	5.75	0.000*
	5000-10000 บาท	124	2.86	0.90		
	10001-20000 บาท	22	3.52	0.96		
	20001-30000 บาท	7	4.07	0.73		
	30000 บาทขึ้นไป	6	2.75	1.12		
รวม	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	2.91	0.72	6.10	0.000*
	5000-10000 บาท	124	2.86	0.75		
	10001-20000 บาท	22	3.45	0.77		
	20001-30000 บาท	7	3.89	0.7050		
	30000 บาทขึ้นไป	6	3.35	0.6575		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ระดับ
รายได้) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยค่าจ้าง

ปัจจัยค่าจ้าง โดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์					
	ระดับรายได้	จำนวน	X	S.D	F	P
ด้านนโยบายและ	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	2.80	0.86	2.11	0.080

การบริหารงาน						
	5000-10000 บาท	124	2.72	0.75		
	10001-20000 บาท	22	3.14	1.00		
	20001-30000 บาท	7	3.29	0.80		
	30000 บาทขึ้นไป	6	2.44	0.98		
ด้านการปกครอง บังคับบัญชา	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	2.88	1.11	2.03	0.090
	5000-10000 บาท	124	2.84	0.98		
	10001-20000 บาท	22	3.39	0.95		
	20001-30000 บาท	7	3.43	0.95		
	30000 บาทขึ้นไป	6	2.56	0.95		
ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	2.88	1.10	1.10	0.357
	5000-10000 บาท	124	2.84	1.12		
	10001-20000 บาท	22	3.08	1.20		
	20001-30000 บาท	7	3.67	0.81		
	30000 บาทขึ้นไป	6	3.11	0.77		
ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	3.52	0.87	1.80	0.129
	5000-10000 บาท	124	3.38	0.89		
	10001-20000 บาท	22	3.80	0.74		
	20001-30000 บาท	7	3.57	0.59		
	30000 บาทขึ้นไป	6	2.94	0.71		
ด้านสภาพการ ทำงาน	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	2.68	0.82	2.46	0.046*
	5000-10000 บาท	124	2.76	0.83		
	10001-20000 บาท	22	3.11	0.88		
	20001-30000 บาท	7	3.52	0.79		
	30000 บาทขึ้นไป	6	2.83	0.50		

ด้านค่าตอบแทน	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	2.13	0.85	4.30	0.002*
	5000-10000 บาท	124	2.13	0.77		
	10001-20000 บาท	22	2.50	0.57		
	20001-30000 บาท	7	3.19	0.76		
	30000 บาทขึ้นไป	6	2.56	0.75		
ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัว	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	3.13	0.91	2.36	0.054
	5000-10000 บาท	124	3.00	0.80		
	10001-20000 บาท	22	3.43	0.62		
	20001-30000 บาท	7	3.71	0.85		
	30000 บาทขึ้นไป	6	3.08	0.66		
ด้านสถานภาพ ทางสังคม	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	2.97	0.82	3.30	0.012*
	5000-10000 บาท	124	2.92	0.87		
	10001-20000 บาท	22	3.30	0.61		
	20001-30000 บาท	7	3.95	0.78		
	30000 บาทขึ้นไป	6	3.05	0.68		
ด้านความมั่นคง ในงาน	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	3.32	0.85	3.95	0.004*
	5000-10000 บาท	124	3.29	0.77		
	10001-20000 บาท	22	3.71	0.81		
	20001-30000 บาท	7	4.14	0.76		
	30000 บาทขึ้นไป	6	2.72	0.38		
รวม	ต่ำกว่า 5000 บาท	63	2.92	0.64	3.60	0.007*
	5000-10000 บาท	124	2.87	0.67		
	10001-20000 บาท	22	3.27	0.61		
	20001-30000 บาท	7	3.60	0.57		
	30000 บาทขึ้นไป	6	2.80	0.50		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 และ 4.27 แสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านระดับรายได้ กับปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวม พบว่า ระดับรายได้ที่ต่ำกว่า 5000 บาท – 20000 บาท และ รายได้ 30000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนระดับรายได้ ที่ 20001-30000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.28 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (อายุงาน) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจิตใจ

ปัจจัยจิตใจโดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์					
	อายุงาน	จำนวน	X	S.D	F	P
ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.43	0.98	0.61	0.691
	1.0 - 2.0 ปี	36	3.37	0.71		
	2.1 - 3.0 ปี	21	3.19	0.77		
	3.1 - 5.0 ปี	28	3.13	0.82		
	5.1 - 10.0 ปี	18	3.37	0.81		
	10 ปีขึ้นไป	79	3.27	0.79		
ด้านการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.09	1.04	0.32	0.897
	1.0 - 2.0 ปี	36	2.95	0.71		
	2.1 - 3.0 ปี	21	3.02	0.67		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.83	0.75		
	5.1 - 10.0 ปี	18	3.00	0.53		
	10 ปีขึ้นไป	79	2.98	0.90		
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	40	2.78	1.16	1.54	0.177
	1.0 - 2.0 ปี	36	2.60	0.92		
	2.1 - 3.0 ปี	21	2.40	0.74		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.20	0.83		
	5.1 - 10.0 ปี	18	2.72	1.12		

	10 ปีขึ้นไป	79	2.46	0.92		
ด้านลักษณะและ ขอบเขตของงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.20	1.17	0.52	0.758
	1.0 - 2.0 ปี	36	3.14	0.80		
	2.1 - 3.0 ปี	21	3.08	0.84		
	3.1 - 5.0 ปี	28	3.04	0.99		
	5.1 - 10.0 ปี	18	3.19	1.01		
	10 ปีขึ้นไป	79	2.95	0.81		
โอกาสในการเจริญเติบโต ในอนาคต	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.34	1.23	1.26	0.281
	1.0 - 2.0 ปี	36	3.30	1.03		
	2.1 - 3.0 ปี	21	3.07	0.99		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.91	1.03		
	5.1 - 10.0 ปี	18	3.25	1.04		
	10 ปีขึ้นไป	79	2.92	1.07		
ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.01	1.14	0.23	0.946
	1.0 - 2.0 ปี	36	2.85	0.87		
	2.1 - 3.0 ปี	21	2.81	0.84		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.86	0.96		
	5.1 - 10.0 ปี	18	2.97	1.02		
	10 ปีขึ้นไป	79	2.9	0.95		
รวม	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.14	1.00	0.75	0.586
	1.0 - 2.0 ปี	36	3.03	0.67		
	2.1 - 3.0 ปี	21	2.93	0.67		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.82	0.70		
	5.1 - 10.0 ปี	18	3.08	0.77		
	10 ปีขึ้นไป	79	2.92	0.74		

ตารางที่ 4.29 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
(อายุงาน) กับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยค่าจ้าง

ปัจจัยค่าจ้างโดยรวม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์					
	อายุงาน	จำนวน	X	S.D	F	P
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.00	0.91	1.41	0.220
	1.0 - 2.0 ปี	36	2.97	0.70		
	2.1 - 3.0 ปี	21	2.67	0.93		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.65	0.72		
	5.1 - 10.0 ปี	18	2.57	1.04		
	10 ปีขึ้นไป	79	2.74	0.77		
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.26	1.13	1.45	0.206
	1.0 - 2.0 ปี	36	2.94	0.99		
	2.1 - 3.0 ปี	21	2.81	0.98		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.96	1.06		
	5.1 - 10.0 ปี	18	2.59	1.03		
	10 ปีขึ้นไป	79	2.82	0.96		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.18	1.33	0.73	0.597
	1.0 - 2.0 ปี	36	2.94	1.04		
	2.1 - 3.0 ปี	21	2.67	1.02		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.92	1.09		
	5.1 - 10.0 ปี	18	2.87	1.13		
	10 ปีขึ้นไป	79	2.83	1.05		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.28	1.05	1.89	0.097
	1.0 - 2.0 ปี	36	3.42	0.71		

	2.1 -3.0 ปี	21	3.21	0.79		
	3.1 - 5.0 ปี	28	3.81	0.93		
	5.1 - 10.0 ปี	18	3.30	0.92		
	10 ปีขึ้นไป	79	3.54	0.79		
ด้านสภาพการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.01	0.95	0.77	0.570
	1.0 - 2.0 ปี	36	2.68	0.79		
	2.1 -3.0 ปี	21	2.84	0.81		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.69	0.74		
	5.1 - 10.0 ปี	18	2.74	0.90		
	10 ปีขึ้นไป	79	2.78	0.83		
ด้านค่าตอบแทน	ต่ำกว่า 1 ปี	40	2.24	0.98	0.24	0.942
	1.0 - 2.0 ปี	36	2.24	0.76		
	2.1 -3.0 ปี	21	2.14	0.65		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.07	0.78		
	5.1 - 10.0 ปี	18	2.26	0.88		
	10 ปีขึ้นไป	79	2.24	0.76		
ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัว	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.23	0.93	0.92	0.465
	1.0 - 2.0 ปี	36	3.07	0.82		
	2.1 -3.0 ปี	21	3.00	0.79		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.86	0.95		
	5.1 - 10.0 ปี	18	3.28	0.82		
	10 ปีขึ้นไป	79	3.14	0.74		
ด้านสถานภาพทาง สังคม	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.43	1.06	2.87	0.016*
	1.0 - 2.0 ปี	36	2.86	0.66		
	2.1 -3.0 ปี	21	2.95	0.58		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.75	0.63		
	5.1 - 10.0 ปี	18	2.87	1.01		

	10 ปีขึ้นไป	79	3.00	0.84		
ด้านความมั่นคงในงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.72	0.81	2.84	0.016*
	1.0 - 2.0 ปี	36	3.39	0.76		
	2.1 - 3.0 ปี	21	3.22	0.69		
	3.1 - 5.0 ปี	28	3.01	0.72		
	5.1 - 10.0 ปี	18	3.26	0.93		
	10 ปีขึ้นไป	79	3.34	0.82		
รวม	ต่ำกว่า 1 ปี	40	3.14	0.82	1.02	0.404
	1.0 - 2.0 ปี	36	2.94	0.57		
	2.1 - 3.0 ปี	21	2.83	0.64		
	3.1 - 5.0 ปี	28	2.86	0.58		
	5.1 - 10.0 ปี	18	2.84	0.79		
	10 ปีขึ้นไป	79	2.93	0.62		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 และ 4.29 พบว่า โดยภาพรวมแล้วพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ ต่ำกว่า 1 ปี จนถึง 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่า ในปัจจัยจูงใจ พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับน้อย และในปัจจัยค้ำจุน พนักงานทุกระดับอายุงานมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนในระดับที่เท่ากันคือ ระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

จากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 135 คน แสดงได้ตามตารางที่ 4.30 ดังนี้

ตารางที่ 4.30 แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อคิดเห็น	ความถี่ (135)	ร้อยละ (100)
1. ด้านค่าตอบแทน	98	72.59
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	9	6.67
3. ด้านการบังคับบัญชา	6	4.45
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	6	4.45
5. ด้านสภาพการทำงาน	4	2.96
6. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	4	2.96
7. ด้านความก้าวหน้า	2	1.48
7. ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2	1.48
9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	2	1.48
10. ด้านการยอมรับนับถือ	2	1.48
รวม	135	100

จากตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่แสดงความคิดเห็น ในจำนวนทั้งหมด 135 ข้อ ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 60.8 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 222 ชุด พบว่า ข้อคิดเห็นที่ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ เรื่องค่าตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 72.59 รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความก้าวหน้า ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการยอมรับนับถือ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านค่าตอบแทน เป็นประเด็นหนึ่งในปัจจัยปัจจุบัน ที่มีผู้ให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะมากที่สุด และมากถึง 98 คน จากรายการที่มีข้อคิดเห็นทั้งหมด 135 รายการ คิดเป็น 72.59 และมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการค่าอาหารมากที่สุด รองลงมาคือค่าน้ำมัน และอัตราค่าจ้างรายวัน รวมถึงการปรับอัตราเงินเดือนและการพิจารณาเลื่อนขั้นและตำแหน่ง

2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นประเด็นหนึ่งในปัจจัยปัจจุบันเช่นกัน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ เป็นจำนวน 9 คนจากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเสนอความคิดเห็นให้ผู้บริหารบริหารงานตามนโยบาย

มีการชี้แจงให้ชัดเจน มีความยุติธรรม โดยเฉพาะในเรื่องการแบ่งชั้นวรรณะ การส่งเสริมกิจกรรมระหว่างวัฒนธรรมต่างชาติกับวัฒนธรรมไทย

3. ด้านการบังคับบัญชา เป็นประเด็นหนึ่งในปัจจัยค้ำจุนเช่นกัน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำนวน 6 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 4.45 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเสนอความคิดเห็นในเรื่องการวางแผนงานของผู้บังคับบัญชา การโยกย้ายงาน การพิจารณาผลงาน และภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นประเด็นหนึ่งในปัจจัยค้ำจุนเช่นกัน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำนวน 6 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 4.45 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเสนอความคิดเห็นในเรื่องภาวะผู้นำมากกว่านี้ มีความเป็นกันเอง การให้ความช่วยเหลือในยามที่มีปัญหา สิ่งเหล่านี้ยังเป็นที่ต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่

5. ด้านสภาพการทำงาน เป็นประเด็นหนึ่งในปัจจัยค้ำจุนเช่นกัน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำนวน 4 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 2.96 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพของอุปกรณ์การทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่ร่มรื่น มีการตรวจสภาพอากาศในโรงงาน ขยายโรงอาหารให้กว้างขึ้น

6. ด้านความก้าวหน้าเป็น ประเด็นหนึ่งในปัจจัยจูงใจ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำนวน 2 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 โดยทั้งสองคนให้ความคิดเห็นว่า ทางบริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานรายวันได้เรียนภาษาอังกฤษด้วย ควรส่งอบรมหรือดูงานบ้าง ไม่ควรแบ่งชั้นวรรณะ

7. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวประเด็นหนึ่งในปัจจัยค้ำจุน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำนวน 3 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22 โดยมีข้อเสนอแนะที่เหมือนกันคือการพิจารณาให้ทำงานในวันจันทร์ถึงศุกร์ให้ยาวขึ้นและไม่ควรให้มีเบรคเช้าหรือบ่าย แต่หยุดวันเสาร์ทั้งวัน เพื่อจะได้มีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น

8. ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประเด็นหนึ่งในปัจจัยจูงใจ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำนวน 2 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 กลุ่มตัวอย่างมีการให้ข้อคิดเห็นเรื่องการตั้งเป้าหมายการทำงานไม่ควรสูงเกินความสามารถที่ทำได้จริง เพราะจะทำให้พนักงานเกิดความอึดอัด และกังวล ทำให้ได้งานคุณภาพต่ำและอาจเกิดอุบัติเหตุได้

9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ประเด็นหนึ่งในปัจจัยค้ำจุน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำนวน 2 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 โดยกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การลดช่องว่าง การสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน สามัคคี และเป็นทีม

10. ด้านการยอมรับนับถือ ประเด็นหนึ่งในปัจจัยจูงใจ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำนวน 2 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 โดยกลุ่มตัวอย่างนี้ ให้ข้อเสนอเรื่องควรมียอมรับความคิดเห็น คณะกรรมการหรือตัวแทนของพนักงานให้มากกว่านี้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ของบริษัท เบอรรินา (ไทยแลนด์) จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่อบริษัท
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรที่มีต่อความพึงพอใจในงาน
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไปและเป็นประโยชน์ในการวิจัยต่อไป

สมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ได้มีการกำหนดไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ
2. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในงานต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นพนักงานของ บริษัท เบอรรินา (ไทยแลนด์) จำกัด ในระดับ 3-9 พนักงานทุกคนในทุกฝ่ายทุกฝ่ายของบริษัท เบอรรินา (ไทยแลนด์) จำกัด ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าคณะผู้บริหารลงมาจนถึงระดับปฏิบัติการ (ระดับ 3-9) ที่ความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ขนาดตัวอย่าง 163 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานในบริษัท

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โอกาสความเจริญเติบโตในงานที่ปฏิบัติ

และปัจจัยคำจูน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพทางสังคม และความมั่นคงในงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (open-ended question) เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บมาได้ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ทำการวิเคราะห์เพื่อค้นหาลักษณะต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและแปลความหมายข้อมูล เพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็น โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์แต่ละรายการ เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของปัจจัยแต่ละรายการ และทำการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสถิติ Independent t-Test (กรณีที่มีตัวอย่างเพียง 2 กลุ่ม) และค่า F-Test (กรณีที่มีตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (Analysis of Variance) เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย
3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละของแต่ละรายการและทำการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์และเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

1. ผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอร์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน

จำนวนที่รวบรวมได้ทั้งหมด 222 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาอยู่ในระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ระหว่างอายุ 40-49 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมปลาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมต้น จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ระดับปริญญาตรี 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ระดับประถมศึกษา 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี เพียง 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.8

ในด้านสถานสมรส จะเห็นว่า ส่วนใหญ่อยู่สถานภาพสมรส จำนวน 159 คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมาคือสถานภาพโสด ซึ่งมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 และสุดท้ายมีสถานภาพหย่าร้างหรือม่าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

สำหรับระดับรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม จะเห็นว่าส่วนใหญ่มีระดับรายได้ที่ 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมา มีรายได้ในระดับที่ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และสุดท้ายมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 9 ตามลำดับ

ในส่วนของอายุการทำงานในบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนมากมีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมา มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อายุการทำงาน 3.1-5 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 อายุการทำงาน 2.1-3.0 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และจำนวนน้อยที่สุดคือพนักงานที่มีอายุการทำงาน ระหว่าง 5.1 -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอร์นินา (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 222 คน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ปัจจัยจูงใจทั้ง 6 ด้าน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งหมด ส่วนปัจจัยค้ำจุนซึ่งมีทั้งหมด 9 ด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 8 ด้าน และระดับน้อย 1 ด้าน คือค่าตอบแทน

โดยภาพรวมแล้วสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของพนักงานในปัจจัยต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยจูงใจ พนักงานมีความพึงพอใจ ในด้าน ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ โอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต ลักษณะและขอบเขตของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

ปัจจัยค้ำจุน พนักงานมีความพึงพอใจ ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพทางสังคม การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์หรือด้านประชากรกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

จากการศึกษาวิจัย สามารถแจกแจงรายละเอียดในแต่ละลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ทำการ ศึกษาว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบริษัทได้ดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจไม่ต่างกัน คืออยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน ส่วนปัจจัยค้ำจุน พบว่ามีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพทางสังคม และความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนในระดับน้อยเหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุ คือตั้งแต่ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป พบว่า ทุกคนมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจในระดับเดียวกันกล่าวคืออยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 6 ด้าน ส่วนปัจจัยค้ำจุน พบว่า ทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าช่วงอายุ 20-29 ปี และ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และช่วงอายุ 30-39 ปี และ 40-49 ปี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพทางสังคม และความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี และ 40-49 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ ผู้มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับค่าตอบแทน

ช่วงอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี และ 40-49 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อย ส่วนผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า แต่ละระดับการศึกษามีความพึงพอใจด้านปัจจัยต่าง ๆ ต่างกันออกไป กล่าวคือ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และ โอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับประถม มัธยมต้น มัธยมปลาย และระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจเหมือนกันคืออยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีนั้น พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านการยอมรับนับถือ พนักงานในทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในระดับที่เท่ากันคือปานกลาง สุดท้ายคือด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะพบว่าระดับประถม มัธยมต้น และมัธยมปลาย มีความพึงพอใจในระดับน้อย ระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรี พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนปัจจัยค่าจ้าง พบว่าพนักงานทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน ในระดับที่เท่ากันคือปานกลาง ส่วนด้านการปกครองบังคับบัญชา และความมั่นคงในงาน ระดับการศึกษาประถม มัธยมต้น มัธยมปลาย และอนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความเป็นอยู่ส่วนตัว และสถานภาพทางสังคม พนักงานในระดับประถม มัธยมต้น มัธยมปลาย อนุปริญญา และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจระดับมาก สำหรับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ระดับประถม อนุปริญญา และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนระดับมัธยมต้น มัธยมปลายและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง สุดท้ายในด้านค่าตอบแทน พนักงานในระดับประถม มัธยมต้น มัธยมปลาย และอนุปริญญา พบว่ามีระดับความพึงพอใจน้อย แต่ในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจปานกลาง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพสมรส ทั้งโสด สมรส และหย่าหรือหย่าร้าง ส่วนใหญ่แล้วมีความพึงพอใจปัจจัยงานและปัจจัยค่าจ้างในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดนั้นพบว่า มีเพียงสถานภาพหย่าหรือหย่าร้างเท่านั้นที่มีความพึงพอใจในปัจจัยงานบ้างด้าน แตกต่างออกไปกล่าวคือ ในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต และความรับผิดชอบ ในระดับน้อย ปัจจัยงานนอกเหนือจากนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น ส่วนปัจจัยค่าจ้าง ส่วนใหญ่พนักงานทุกคนมีความพึงพอใจในระดับปาน

กลาง เว้นแต่พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก และทุกสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับเดียวกันคือระดับน้อย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับรายได้ พบว่าปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนโดยภาพรวมพนักงานที่มีระดับรายได้ที่ต่ำกว่า 5000 บาท 5001-10000 บาท 10001-20000 บาท 30000 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในด้านปัจจัยจุดใจระดับปานกลางทั้งสองปัจจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุงานพบว่า โดยภาพรวมแล้วพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ ต่ำกว่า 1 ปี จนถึง 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่า ในปัจจัยจุดใจ พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับน้อย และในปัจจัยค่าจุน พนักงานทุกระดับอายุงานมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนในระดับที่เท่ากันคือ ระดับน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1. ความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่อปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนโดยรวมแล้ว มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.96 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สาเหตุอาจมาจากในเดือนตุลาคม มีการปรับเปลี่ยนผังองค์กรใหม่ และทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น เพราะสายบังคับบัญชาได้เปลี่ยนไปในทางที่ดี

สมมติฐานข้อที่ 2. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานต่างกัน

จากการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1. สมมติฐานจำแนกความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือมีค่า Significance ที่คำนวณได้เฉลี่ยมีค่ามากกว่า 0.05

2.2. สมมติฐานจำแนกความแตกต่างระหว่างอายุของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนพบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกระดับอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือมีค่า Significance ที่คำนวณได้เฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.05

2.3. สมมติฐานจำแนกความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างต่อ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือมีค่า Significance ที่คำนวณได้มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.05

2.4. สมมติฐานจำแนกความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างต่อ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนพบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกสถานภาพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือมีค่า Significance ที่คำนวณได้มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 0.05

2.5. พิสูจน์สมมติฐานจำแนกความแตกต่างระหว่างระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างต่อ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนพบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือมีค่า Significance ที่คำนวณได้มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.05

2.6. สมมติฐานจำแนกความแตกต่างระหว่างอายุงานของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนพบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกระดับอายุงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือมีค่า Significance ที่คำนวณได้มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 0.05

2. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอร์มิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ได้ ทำการศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดที่สำคัญของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) คือทฤษฎีสอง ปัจจัย ที่เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivators factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) สองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จเป็นอย่างมาก

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน (Motivators Factors) เป็นกลุ่มปัจจัยนี้ที่กำหนดเป็นกรอบในการศึกษา มีจำนวนทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต และด้านความรับผิดชอบ

ส่วนกลุ่มปัจจัยกระตุ้นที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่กำหนดเป็นกรอบในการศึกษา มีจำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้าน

ค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ทางสังคม ด้านสถานภาพทางสังคม และ ด้านความมั่นคงในงาน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอร์ลิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 222 คน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ปัจจัยจูงใจทั้ง 6 ด้าน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งหมด ส่วนปัจจัยค้ำจุนซึ่งมีทั้งหมด 9 ด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 8 ด้าน และระดับน้อย 1 ด้าน คือค่าตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัครชัย บุญเพ็ญ ที่พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานระดับน้อย

ดังนั้น จะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนในระดับต่างกัน จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ที่กล่าวว่า ปัจจัยค้ำจุน ที่รักษาสุขลักษณะจิต เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ถ้าองค์กรใดขาดปัจจัยดังกล่าว อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ และอาจนำไปสู่การย้ายงานในที่สุด แต่ทั้งนี้ ปัจจัยค้ำจุนที่เป็นตัวรักษาสุขลักษณะจิตถูกรักษาสมดุลงได้ด้วยปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน ก็จะสามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้พนักงานดำรงอยู่ในบริษัทได้อย่างยาวนาน

จากการทดสอบสมมติฐานในด้านความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จะพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์บางปัจจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพสมรส และอายุงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุของพนักงาน ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุนิสา ภาชนะ ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ส่วนเพศ และ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ กับความพึงพอใจในงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ในส่วนข้อเสนอแนะทั่วไป สามารถสรุปได้ว่า พนักงานเห็นควรให้บริษัทพิจารณาปรับปรุงด้านสวัสดิการค่าอาหารมากที่สุด รองลงมาคือค่าน้ำมัน และอัตราค่าจ้างรายวัน รวมถึงการปรับอัตราเงินเดือนและการพิจารณาเลื่อนขั้นและตำแหน่ง ควรให้ผู้บริหารบริหารงานตามนโยบาย มีการชี้แจงให้ชัดเจน มีความยุติธรรม โดยเฉพาะในเรื่องการแบ่งชั้นวรรณะ การส่งเสริม

กิจกรรมระหว่างวัฒนธรรมต่างชาติกับวัฒนธรรมไทย ควรพิจารณาเรื่องการวางแผนงานของผู้บังคับบัญชา การโยกย้ายงาน การพิจารณาผลงาน และภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เรื่องภาวะผู้นำควรมีมากกว่านี้ มีความเป็นกันเอง การให้ความช่วยเหลือในยามที่มีปัญหา สิ่งเหล่านี้ยังเป็นที่ต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ ด้านสภาพการทำงาน เสนอความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพของอุปกรณ์การทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่ร่มรื่น มีการตรวจสภาพอากาศในโรงงาน ขยายโรงอาหารให้กว้างขึ้น ด้านความก้าวหน้า ควรเปิดโอกาสให้พนักงานรายวันได้เรียนภาษาอังกฤษด้วย ควรส่งอบรมหรือดูงานบ้าง ไม่ควรแบ่งชั้นวรรณะ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว เสนอให้มีการพิจารณาให้ทำงานในวันจันทร์ถึงศุกร์ให้ยาวขึ้นและไม่ควรให้มีเบรคเช้าหรือบ่าย แต่หยุดวันเสาร์ทั้งวัน เพื่อจะได้มีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ให้ข้อคิดเห็นเรื่องการตั้งเป้าหมายการทำงานไม่ควรสูงเกินความสามารถที่ทำได้จริง เพราะจะทำให้พนักงานเกิดความอึดอัด และกังวล ทำให้ได้งานคุณภาพต่ำและอาจเกิดอุบัติเหตุได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ให้ความคิดเห็นในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การลดช่องว่าง การสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน สามัคคี และเป็นทีม ควรมีมากขึ้นกว่านี้ และสุดท้ายด้านการยอมรับนับถือ เสนอเรื่องควรมียอมรับความคิดเห็น คณะกรรมการหรือตัวแทนของพนักงานให้มากกว่านี้

3.2. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอรินน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยพบว่าประเด็นที่สมควรนำไปใช้ประโยชน์ ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ ดังนี้

3.2.1. ปัจจัยจูงใจ จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ ในด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ โอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต ลักษณะและขอบเขตของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว ทั้ง 6 ด้านนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้วิจัย เห็นว่าองค์กรมีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจในด้านต่าง ๆ เป็นต้นว่า การส่งไปพนักงานไปอบรมหรือดูงานต่างองค์กร หรือต่างหน่วยงานเพื่อศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับความสำเร็จด้านต่าง ๆ หรือการพัฒนาด้านต่าง ๆ ขององค์กรอื่น ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาองค์กรของบริษัทให้ดีขึ้นได้ นอกจากนี้ การส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้พัฒนาตนเองด้านภาษา วิชาการ หรืองานด้านอื่น ๆ ที่สามารถช่วยให้เขาได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น อาจจะช่วยสร้างความพึงพอใจในงานให้มีมากขึ้นได้

3.2.2. ปัจจัยค่าจูน จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพทางสังคม การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงานและค่าตอบแทน ตามลำดับ โดยภาพรวมแล้ว มี 8 ด้านในทั้งหมด 9 ด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอีก 1 ด้านนั้นพบว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่สามารถลดความไม่พึงพอใจในงานลงได้ หากได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ดังนั้น แนวทางในการลดความไม่พึงพอใจในงานอาจกระทำได้ โดยการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการจัดกิจกรรมที่สร้างสัมพันธ์ จัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ให้มีการพูดคุยกันมากขึ้น พร้อมกับให้การอบรมหัวหน้างานเพื่อเพิ่มศักยภาพ และสร้างทักษะในการปกครองบังคับบัญชาให้ดีขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือมีความเคลื่อนไหวใดๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร และในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน องค์กรควรทำความเข้าใจหรือชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายค่าตอบแทนต่าง ๆ กับพนักงาน ให้มีความเข้าใจอย่างถูกต้องและปฏิบัติตาม ซึ่งปัจจัยด้านค่าตอบแทนรวมถึงการประเมินผลเพื่อเลื่อนปรับเงินเดือนเรื่องที่องค์กรยังมีจุดอ่อน ในด้านการให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานค่อนข้างมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยลดความไม่พึงพอใจในงานลงได้ และส่งผลทำให้อัตราการเข้าออกของพนักงานลดลงได้

3.2.3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในงาน จากการวิจัยพบว่า อายุของพนักงาน ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้น การบริหารจัดการเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนำไปสู่ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

3.3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานในระดับ 3-9 เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับทัศนคติหรือความผูกพันขององค์กรซึ่งจะช่วยให้องค์กรทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรมากขึ้น หรือควรศึกษาในเรื่องของกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- ราณี อธิชัยกุล (2543) “การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร” ใน เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์. 272-333 กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- อำนาจ แสงสว่าง (2544) จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร หจก.พิพยวิสุทธิ
- กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2547) ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคม
อุตสาหกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เพ็ญประภา ชูชนะทัศน์ (2547) ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิตบริษัท
ไอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มันทนา เสนาธรรม (2545) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ฉัตรชัย บุญเพ็ญ (2547) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท จันวานิชย์ ซีเคียวริตี้
พรีนติ้ง จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศรีสมร เลิศตรงจิต (2546) ความคิดเห็นของลูกจ้างไทยต่อสภาพการจ้างของบริษัทญี่ปุ่นในนิคม
อุตสาหกรรมภาคเหนือ จ.ลำพูน. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุบิน รักเหล่า (2545) ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานหลังการนำ ISO
9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จารุมาศ ปาละรัตน์ (2548) *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*

อารี เพชรผุด (2530) *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร เนติกุลการพิมพ์*

จงกลณี จันทรทะเล (2549) *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสวนการผลิต บริษัท จอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*

ธราวิทย์ เข็มลาด (2548) *ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ส่วนการผลิต บริษัท อี เอฟ ดี (ไทยแลนด์). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) *พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร พัฒนาศึกษา*

มณีรัตน์ เกิดผลวัฒนา (2549) *ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*

วิชัย แหวนเพชร (2543) *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ธรรมกมล*

สมภพ สัมภาวะผล (2545) *ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*

สมเกียรติ แสงรุ่ง (2545) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดินศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรมที่ดินในภาคใต้. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*

Myers, M.Scott (1970) *Employee a Manager More Meaningfull Work through Job Environment*. New York: McGraw-Hill

McClelland, David C. (1961) *The Acheivment Society*. New York: The Free Press.

Gilmer B Von Haller. (1971) *Industrial and Organization Psychology*. New York: McGraw-Hill.

Mathis, Robert L., and Jackson, John H. (1994) *Human Resource Management*. 7th ed. New York: West Publishing.

Schutz, D.P., and Schutz, S.E.(1994) *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organization Phychology*. New York: Macmillan Publishing.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน
บริษัท เบอร์มิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการประกอบการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เบอร์มิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และอาจนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯ ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามด้วยความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามในการศึกษาค้างนี้ จะไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำอธิบาย แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

*** กรุณาส่งแบบสอบถามคืนให้ฝ่ายบริหารและทรัพยากรมนุษย์ ภายในวันที่ 16 ตุลาคม 2550

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20-29 ปี 30-39 ปี
 40-49 ปี 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพสมรส โสด สมรส ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

5. ระดับรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท
 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท
 มากกว่า 30,000 บาท

6. อายุการทำงานในบริษัท

- ต่ำกว่า 1.0 ปี 1.0-2.0 ปี 2.1-3.0 ปี
 3.1-5.0 ปี 5.1-10.0 ปี 10.1 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความเป็นจริงมากที่สุด

หมายเหตุ	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
	มากที่สุด	5
	มาก	4
	ปานกลาง	3
	น้อย	2
	น้อยที่สุด	1

ปัจจัยเชิงใจ (สัมพันธ์โดยตรงกับเรื่องของการงาน)		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
	1.1. การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
	1.2. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน					
	1.3. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง					
2	ด้านการยอมรับนับถือ					
	2.1. การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ ๆ เสมอ					
	2.2. ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ					
	2.3. การได้รับการยอมรับและยกย่องผลงานที่ทำสำเร็จ					
3	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
	3.1. โอกาสในการฝึกอบรม ศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเอง					

	โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งหรือได้รับพิจารณาความดี				
	3.2. ความชอบ				
	3.3. การส่งเสริมให้เรียนรู้งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ				
4	ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน				
	4.1. งานมีความเป็นอิสระ				
	4.2. งานมีความน่าสนใจ				
	4.3. งานมีความท้าทาย				
5	โอกาสในการเจริญเติบโตในอนาคต				
	5.1. งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง				
	5.2. งานที่ปฏิบัติมีโอกาสเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานต่อไป				
6	ด้านความรับผิดชอบ				
	6.1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน				
	6.2. การได้รับความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ				

ปัจจัยค้ำจุน (สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในด้านกรงาน)		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
	1.1. การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง					
	1.2. ความเข้าใจชัดเจนในการปฏิบัติงานตามนโยบาย					
	1.3. ความยืดหยุ่นในการบริหารตามนโยบาย					
2	ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
	2.1. ความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน					
	2.2. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	2.3. สายการบังคับบัญชามีความชัดเจน					

3	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
	3.1. ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา					
	3.2. การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา					
	3.3. ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
4	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
	4.1. การช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
	4.2. ความเอื้ออาทร รักใคร่สามัคคีในหมู่คณะ					
	4.3. ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานข้ามแผนก					
5	สภาพการทำงาน					
	5.1. ระยะเวลาชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสม					
	5.2. สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ที่เหมาะสม					
	5.3. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์เพียงพอ					
6	ค่าตอบแทน					
	6.1. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ทำ					
	6.2. การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างยุติธรรม					
	6.3. สวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้					
7	ความเป็นอยู่ส่วนตัว					
	7.1 เวลาที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานเพียงพอสำหรับครอบครัว					
	7.2 ท่านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีเนื่องจากการทำงานให้กับบริษัท					
8	สถานภาพทางสังคม					
	8.1 ความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่					
	8.2 ความภูมิใจในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
	8.3 ชื่อเสียงของเบอร์ริน่า					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางจำลองลักษณ์ ปันโย
วัน เดือน ปี	9 มีนาคม 2514
สถานที่เกิด	อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2540
สถานที่ทำงาน	บริษัท เบอร์มิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารและทรัพยากรมนุษย์