

5(04)

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท พุกษา เรียดเอสเตท จำกัด (มหาชน)**

**นางสาวพีรพรรณ เพิ่มพูน**

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Job Satisfaction of Employees in Preuksa Real Estate Public Company Limited**

**Miss Peerapan Permpoon**

**An Independent Study in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration**

**School of Management Science**

**Sukhothai Thammathirat Open University**

**2008**

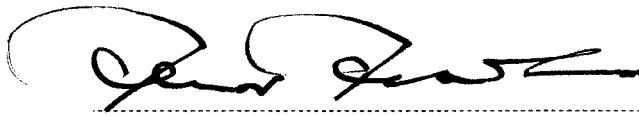
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พกษา  
เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)  
ชื่อและนามสกุล นางสาวพิรพรรณ เพิ่มพูน  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา)



กรรมการ

(อาจารย์ไชยยศ ไชยมั่นคง)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 14 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พกษา เรียลเอส  
เตท จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษา นางสาวพิรพรรณ เพิ่มพูน **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธนชัย ขมจินดา **ปีการศึกษา** 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Research) เพื่อศึกษา  
ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท  
พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัท พกษา เรียลเอสเตท  
จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย  
รองลงมา คือ เพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี รองลงมาคือ 31-40 ปี 41-50 ปี และ  
มากกว่า 50 ปีตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมี  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 8,001-15,000 บาท มีอายุงานระหว่าง 5 - 10 ปี และปฏิบัติงานใน  
แผนกก่อสร้างมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย  
แยกเป็นด้านสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน วุฒิการศึกษา รวมทั้งอายุการ  
ทำงาน และตำแหน่งงานของพนักงานล้วนแต่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ส่วนอายุพนักงาน รวมถึงสถานภาพ และระดับรายได้นั้นมีผลต่อความพึงพอใจใน  
การปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ การปฏิบัติงาน พกษา เรียลเอสเตท

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ธนชัย ชมจินดา สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และอาจารย์ไชยยศ ไชยมั่นคง ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำและเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามอันนำมาซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ในการศึกษา และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือเสนอแนะในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ บิดามารดา และครอบครัวที่ให้กำลังใจในกรจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะมีส่วนที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานหรือสถาบันที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้สนใจศึกษาต่อไป

พีรพรรณ เพิ่มพูน

ตุลาคม 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	2
ขอบเขตการศึกษา .....	3
นิยามศัพท์ .....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
สมมติฐาน .....	4
กรอบแนวคิด .....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน .....	6
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	8
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	22
บทที่ 3 วิธีการวิจัย .....	26
ลักษณะของประชากรเป้าหมาย .....	26
กลุ่มตัวอย่าง .....	26
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	26
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	30
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	30
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	34
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลระหว่างลักษณะ ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 9 ด้าน .....	42

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	57
สรุปการวิจัย .....	57
อภิปรายผล .....	62
ข้อเสนอแนะ .....	65
บรรณานุกรม .....	67
ภาคผนวก .....	71
ประวัติผู้ศึกษา .....	78

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	30
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	31
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ .....	31
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	32
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	32
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน .....	33
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนที่ปฏิบัติงาน .....	33
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการ .....	34
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน .....	35
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ .....	36
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ที่รับผิดชอบ .....	37
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคง ในหน้าที่การงาน .....	38
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ ในการทำงาน .....	38
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน .....	39
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ .....	40
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน การปกครองบังคับบัญชา .....	41
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้าน .....	42



## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน (9 ด้าน) .....	43
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน (9 ด้าน) .....	45
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน(9 ด้าน).....	47
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายรายต่อเดือนกับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน (9 ด้าน).....	49
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุงานกับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน (9 ด้าน).....	51
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแผนกที่ทำงานกับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน (9 ด้าน).....	53

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และมีประสิทธิภาพ เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานแล้วเขาจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มกำลังความสามารถ ด้วยความกระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียร ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจะมุ่งหวังแต่ผลงานที่ดี มีปริมาณสูงนั้น ไม่เพียงพอ ควรมุ่งให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรักหน่วยงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ และปฏิบัติต่อกันอย่างอบอุ่น และถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานสูง ย่อมนำไปสู่ผลงานที่ดี และเมื่อผลงานดีย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรักหน่วยงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ และถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานสูง ย่อมนำไปสู่ผลงานที่ดี และเมื่อผลงานดีย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จุดมุ่งหมายของหน่วยงานทุกแห่งก็คือ การให้ทุกคนทำงานให้องค์กรเต็มที่ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มากที่สุด โดยมีความเชื่อว่าการจะให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าวได้นั้นขึ้นอยู่กับสภาพความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วจะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพของงานก็จะอยู่ในระดับต่ำ ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ก็ไร้ความหมาย เกิดผลเสียกับหน่วยงานได้

บริษัท พุกกษา เรือเอสเตทเป็นหนึ่งในผู้นำของกลุ่มผู้ประกอบการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัยซึ่งประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงในการพัฒนาโครงการบ้านจัดสรรสำหรับผู้มีรายได้น้อย บริษัทพัฒนาโครงการบ้านจัดสรรประเภททาวน์เฮ้าส์และบ้านเดี่ยวในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยใช้ผนังสำเร็จรูปและระบบก่อสร้างกึ่งสำเร็จรูปซึ่งเหมาะสมสำหรับการสร้างบ้านจำนวนมาก ส่งผลให้บริษัทสามารถพัฒนาที่อยู่อาศัยในระดับราคาที่แข่งขันได้ตั้งแต่ราคาหลังละ 0.6 ล้านบาทถึง 7 ล้านบาท บริษัทก่อตั้งในปี 2536 โดยนายทองมา วิจิตรพงศ์พันธุ์ และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในเดือนธันวาคม 2548 ผลการดำเนินงานของบริษัทในปี 2548 น่าพอใจ โดยมีรายได้เพิ่มขึ้นจาก 4,868 ล้านบาทในปี 2547 เป็น 7,621 ล้านบาทในปี 2548

และมีอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานลดลง 1% โดยอยู่ที่ 22% ในปี 2548 ในขณะที่อัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยจ่าย ภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายต่อดอกเบี้ยจ่ายในช่วงที่ผ่านมาอยู่ในระดับแข็งแกร่งที่ 11 เท่า นอกจากนี้ สถานะทางการเงินของบริษัทก็ดีขึ้นเนื่องจากมีผลการดำเนินงานน่าพอใจและได้รับเงินเพิ่มทุนจากการเสนอขายหุ้นต่อสาธารณะครั้งแรกซึ่งมีมูลค่ารวม 1,885 ล้านบาท

พุกยามิเบรนต์บ้านและ คอนโดฯรวมทั้งสิ้น 10 เบรนต์ ได้แก่ ภัตตาคาร , เดอะ แพลนท์ พุกยาวิลเลจ / เดอะ คอนเน็ค / พุกยาวิลล์ / บ้านพุกยา / ไอวี / เดอะ ซิตี้ / ซิตี้ วิลล์ และเดอะ ตรี กระจายการพัฒนาครอบคลุมทุกทำเล ได้แก่ โซนเหนือ แถบปทุมธานี รังสิต ลำลูกกา โซนทิศ ตะวันตก แถบนนทบุรี บางใหญ่ บางบัวทอง นครปฐม พุทธมณฑล โซนทิศตะวันออก แถบ สนามบินสุวรรณภูมิ สุวินทวงศ์ บางปู บางนา-ตราด โซนในเมือง เช่น คอนเมือง งามวงศ์วาน วิวาดีรังสิต รัชดาภิเษก รามอินทรา วัชรพล โซนทิศใต้ แถบบางขุนเทียน ประชาอุทิศ เพชรเกษม และย่านใจกลางธุรกิจในทำเลใกล้แนวเส้นทางรถไฟฟ้าใต้ดินและรถไฟฟ้าบีทีเอส

พุกยาฯเป็นหนึ่งในผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ไม่กี่รายที่บริหารงานก่อสร้างด้วยตัวเอง โดยแบ่งงานออกเป็นส่วนๆ เช่น งานฐานราก งานปูน งานติดตั้งชิ้นส่วนอาคาร งานปูพื้นกระเบื้อง และงานหลังคา เป็นต้นทำให้สามารถบริหารต้นทุนการก่อสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แรงงานและพนักงานจึงเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งในการผลิตงานให้เป็นที่ยอมรับ และสามารถแข่งขันในตลาดอสังหาริมทรัพย์ได้ บริษัทจึงต้องเอาใจใส่และมีบุคลากรในองค์กร ความพึงพอใจ เพราะหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว อาจทำให้คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน การลาออกเพิ่มขึ้น และการประพฤติดีทางวินัยได้อีกด้วย ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการบริหารงานของบริษัทให้บรรลุความสำเร็จวัตถุประสงค์

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พุกยา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)

### 3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัท พฤษภา เรือเอสเตท จำกัด (มหาชน) ด้วยวิธีการออกแบบสอบถามโดยศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 9 ปัจจัย คือ

- 3.1 สวัสดิการ
- 3.2 ค่าตอบแทน
- 3.3 ความก้าวหน้าในอาชีพ
- 3.4 ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ
- 3.5 ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน
- 3.6 ความสำเร็จในงาน
- 3.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3.8 การยอมรับนับถือ
- 3.9 การปกครองบังคับบัญชา

### 4. นิยามศัพท์

4.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมที่มีอยู่ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในกิจกรรมมากก็จะมี การเสียสละ อุทิศ แรงกาย แรงปัญญาให้แก่กิจกรรมมาก

4.2 ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความยากง่าย ความน่าสนใจ ความรู้สึกท้าทายให้อยากทำอยากปฏิบัติ ตลอดจนตนเองมีความรู้สึกว่าจะสามารถทำได้ ทำให้เกิด ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน

4.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจต่อข้อผูกพันระหว่างผู้บังคับบัญชาการ และผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ ตรงตามเป้าหมาย กำหนดเวลาของแบบงาน

4.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อสภาพสถานที่ทำงาน ปริมาณเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

## 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 บริษัทสามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการประกอบพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พศกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)

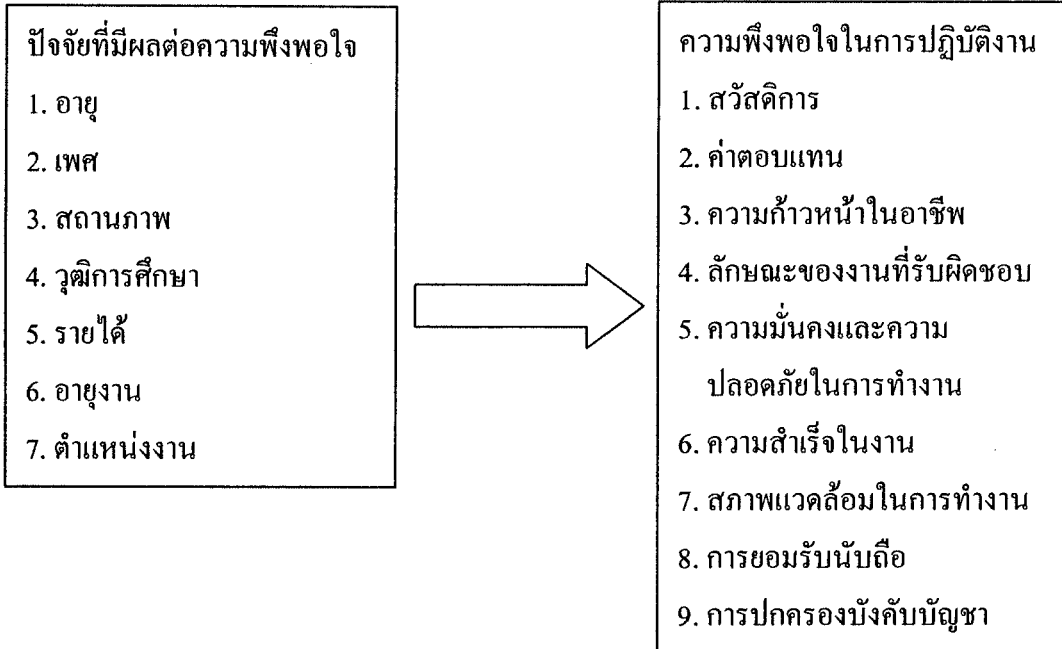
5.2 ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าในงานที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นข้อมูลสำหรับคนทั่วไป

## 6. สมมติฐาน

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

- 6.1 อายุพนักงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 6.2 เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 6.3 สถานภาพแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 6.4 วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 6.5 รายได้แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 6.6 อายุงานแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 6.7 ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## 7. กรอบแนวคิด



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน

##### ความหมายของการบริหารงาน

สุรชาติ ฅ หนองคาย กล่าวว่า การบริหารงานเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการจัดการทรัพยากรการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ฮาโรลด์ คูนท์ (Harold Koontz อ้างในสมยศ นาวิกาน, 2538) ได้ให้ความหมายของการบริหารงาน คือการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

##### แนวคิดการบริหารงาน

องรี ฟาโย (Henri Fayol อ้างในธงชัย สันติวงษ์, 2533) ได้สรุปสาระสำคัญในหลักการบริหารไว้ดังนี้

1. หน้าที่ทางการบริหาร (Management Function) ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการบริหาร 5 ประการ คือ

1.1 การวางแผน (Planing)

1.2 การจัดองค์การ (Organizing)

1.3 การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding)

1.4 การประสานงาน (Co ordination)

1.5 การควบคุม (Controlling)

2. ผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะ พร้อมด้วยความสามารถทางด้านร่างกาย จิตใจ ไหวพริบ การศึกษาหาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่างๆ

3. หลักการบริหาร (Management Principles) ซึ่งมีหลักทั่วไปที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร 14 ข้อ

3.1 หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility)

3.2 หลักของการมีจุดหมายร่วมกัน (Unity of command)

- 3.3 หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction)
- 3.4 หลักของการสร้างไว้ซึ่งสายงาน (Scalar Chain)
- 3.5 หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of work or specialization)
- 3.6 หลักเกี่ยวกับมีระเบียบ วินัย (Discipline)
- 3.7 หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม
- 3.8 หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration)
- 3.9 หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (Centralization)
- 3.10 หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย (Order)
- 3.11 หลักของความเสมอภาค (Equity)
- 3.12 หลักของความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน (Stability of Tenure)
- 3.13 หลักของความคิคริเริ่ม (Initiative)
- 3.14 หลักของความสามัคคี (Esprit)

สโตนเนอร์ และแวนเคิล (Stoner and Wankel) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหารมี 4 ประการ คือ

1. การวางแผน จะบอกวัตถุประสงค์ และวิธีการที่ดีที่สุดที่จะบรรลุวัตถุประสงค์
2. การจัดองค์การหลังจากวางแผนงานแล้ว โครงการจะต้องมีการออกแบบของค์การ และจัดคนเข้าทำงานให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. การเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร เป็นผู้บริหารที่จะทำให้สมาชิกรวมตัวกันเพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
4. การควบคุมกำกับเป็นหน้าที่สุดท้ายของผู้บริหาร เพื่อให้แน่ใจว่ากิจกรรมที่สมาชิกทำได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งมี 3 ขั้นตอน คือ

- 4.1 การตั้งมาตรฐาน
- 4.2 การวัดการทำงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย
- 4.3 การแก้ไขปัญหา

กริฟฟิน (Rick W. Griffin) ได้กล่าวว่ากระบวนการบริหาร ประกอบด้วย

1. การวางแผนและการตัดสินใจ (Planning and Decision Making)
2. การจัดองค์การ (Organization)
3. การเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร (Leading)
4. การควบคุมกำกับ (Controlling)



## 2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ต่างๆ และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล องค์ประกอบทั้งสองนี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร (เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ, 2540)

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้ดังนี้

#### 1. ปัจจัยด้านสถานการณ์

- 1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยผู้บริหารจะมีปัจจัยโดยตรงต่อปัจจัยเหล่านี้
- 1.2 อุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย

2. การรับรู้ทางด้านบทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลให้ความหมายของเขา ประเภทของเขา กำลังความพยายามที่เขาเชื่อว่ามีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถและทักษะ โดยที่ความสามารถเป็นลักษณะของบุคคล และทักษะหมายถึงระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง ความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับทักษะบุคคลที่มีความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม โดยแรงจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของสภาพทางร่างกายและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ ส่วนความสามารถเป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการ คือ ประสบการณ์การศึกษาและฝึกอบรม อย่างไรก็ตามคนเราไม่สามารถทำงานโดยได้เหนือความสามารถของตน ดังนั้นถ้าผู้ใดรู้จักความสามารถของตนเองก็จะทำงานได้ผลดี

### ความหมายของความพึงพอใจ

ปรากรม วุฒิพงษ์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

เดวิส (Davis อ้างในสมพร อิทธิเดช, 2530) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คลุยกาศในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

วรูม (Vroom, 1984) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะทางด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

#### ความหมายของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการทำงานตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่าน แต่ส่วนใหญ่แล้วมีเห็นใกล้เคียงหรือสอดคล้องกัน ดังนี้

เสถียร เหลืองอร่าม (2522, 79) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการพอใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตนเองทำงานมาก ได้เงินมาก บรรยากาศในที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับสามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนี้ก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

เอกชัย กี่สุขพันธุ์ (2538, 87) กล่าวว่า ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานเป็นอย่างมาก นอกเหนือจากการมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเชื่อมั่นและศรัทธาแล้ว จะต้องมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย จะต้องสร้างความรู้สึกพอใจในผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างความรู้สึกพอใจในการทำงาน จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ดี และจะช่วยลดอุปสรรคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันด้วย

ธนชัย ยมจินดา (2544, 27) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งหมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย

ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (pay)

ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (supervision)

ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (co-worker)

ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (work setting)

ความพึงพอใจในตัวตน (tasks)

ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537,158) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2539,379) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้วก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดการให้คนทำงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

จากความหมายต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองตามระดับความต้องการ กล่าวคือเป็นความรู้สึกเป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ หลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินค่า จะแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกัน เช่น พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมากเพราะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการหรือแรงจูงใจของแต่ละบุคคล

ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และต่อองค์กรอย่างมาก เพราะเหตุผลต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน และผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดงบทบาทอย่างเต็มที่ตามขีดความสามารถของเขาที่มีอยู่
2. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมจะไม่ประสพสภาพวุฒิภาวะทางจิตวิทยา เพราะคนเราโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันอยู่กับงาน หากงานนั้น

เป็นงานที่น่าเบื่อหน่ายไม่ท้าทาย และไม่มีอิสระเขาจะยอมจะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิดรำคาญใจ อันจะส่งผลหรือก่อให้เกิดปัญหาโดยตรงต่อตัวเขาเอง เพื่อนร่วมงานและสังคมในที่สุด

3. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในงานที่ทำจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้นถือว่าเป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือเกิดมีข้อขัดแย้งในการทำงานย่อมจะส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดต่ำลง นั้นหมายความว่าประสิทธิภาพของการทำงานย่อมลดต่ำตามไปด้วย

### องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารสำนักงานฯ มีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ย่อมทำให้พนักงานหรือบุคลากรในสำนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

กลิมเมอร์ (Glimer, 1971 อ้างในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2551) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานตามที่เขาดำเนิน หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน เพราะองค์ประกอบนี้มาก

2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่อายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงานมีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ

ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีกคือ

1. เพศ
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ
3. อายุ
4. ระยะเวลาในการทำงาน
5. ความเฉลียวฉลาด
6. ระดับการศึกษา
7. บุคลิกภาพส่วนตัว

เฟรนช์ (French, 1982 อ้างในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2551) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงานหรือลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์กรใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงใด และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองตอบความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงานและลูกจ้างที่พึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลัก งานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือผู้บริหารมีน้ำใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดี
5. สุขภาพการทำงานดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ

7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

สุนันทา เลาहनันท์ (2541, 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำการสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้

7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษา การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เอ็ดวิน เอ. ล็อก (Locke 1976, 1302 อ้างถึงในกอบชัย อ้นนาค 2540, 18-19) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบดังนี้คือ

1. ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษา งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร

3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกี่ยวคู่ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. องค์กรและการบริหารงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

วิธีการจูงใจที่กล่าวข้างต้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นักพฤติกรรมศาสตร์เห็นว่ามีส่วนในการจูงใจให้คนหรือบุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละคนจะมีความต้องการแตกต่างกันไป

#### แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานใดๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด เพราะการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหากบุคคลมีความพึงพอใจสูงสุดก็หมายความว่า เขามีความรู้สึกรักต่องานในทางบวก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีแนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะคือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงาน ฮาวโธร์น (Howthorne) ในปี ค.ศ.1920 ในเรื่องของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งให้เห็นว่าการเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ (Porter and Lowler อ้างถึงในกอบชัย อ้นนาค 2540) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนเหมาะสมซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ” ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน และผลตอบแทนภายนอก โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติได้รับนั้นคือความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น



อนึ่ง ผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายใน เป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่ เกิดแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น ความรู้สึกต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้นเมื่อสามารถเอาชนะความยุ่งยาก ต่าง ๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความ มั่นใจตลอดจนได้รับการยอมรับยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ผู้อื่น จัดหาให้มากกว่าที่ตนเองจะให้แก่ตัวเอง เช่น การให้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น หรือให้รางวัลโบนัส พิเศษ(เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ 2529,43)

กลิมเมอร์ (Glimer, 1967 อ้างในนภาพร ไทยรุ่งโรจน์, 2542) ได้สรุปความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. เพศจากการสำรวจหลายครั้ง เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย อาจจะเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White – collar workers) พบว่าผู้ที่ต้องการรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย สาเหตุมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นอยู่

3. อายุ จากการศึกษากลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับ ความพึงพอใจในการทำงานต่างกันคือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพ การทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการ ทำงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะ เพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉลียวฉลาด พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจ ในงาน โดยขึ้นกับขอบเขตของความฉลาด และความยากง่ายของงาน คือถ้าให้ผู้ที่มีความเฉลียว ฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษา กับ พนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการ ทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ กลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน ไม่มี ความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว พบว่าบุคลิกภาพส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษามีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข มีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเขา และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน ก็จะมีบุคลิกภาพตรงข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว

คูเปอร์ และคณะ (Cooper and others อ้างใน นภาพร ไทยรุ่งโรจน์, 2542) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และค้นพบว่าความพึงพอใจในงานมีช่องว่างลำดับขั้น คือผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานรายชั่วโมง

#### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ดังนั้นสิ่งจูงใจจึงเป็นพื้นฐานในการกำหนดองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 1. ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Maslow

มีแนวความคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป (Maslow, 1954 อ้างใน โชติช่วง ภิรมย์, 2538 : 4)

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น จากความต้องการต่ำไปหาสูงตามลำดับ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Security Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน

ทฤษฎีของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

## 2. ทฤษฎีสองปัจจัยของ HERZBERG

ทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจ และเป็นที่ยอมรับวิจารณ์กันอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก และคณะได้ร่วมกันทำการวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่ง ในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่า “คนชอบงานหรือไม่ งานนั้นมีสาเหตุมาจากอะไร” ประสพการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี และความรู้สึกที่มีต่อประสพการณ์แต่ละแบบนี้เป็นไปในทางบวกหรือลบ จากผลการศึกษาดังกล่าว เฮอร์ซเบิร์ก ได้ตั้งทฤษฎีปัจจัยสองประการขึ้น ปัจจัยสองประการตามทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน

ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้งเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement and growth in capacity) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอแล้ว จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยค้ำจุนมีอยู่ 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

4. ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

5. เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือ การยึดหลักความยุติธรรมในการบริหาร

6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารในองค์การ

7. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียงอากาศ ชั่วโมง

8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

9. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

เซอร์ชเบอร์ก ยังเสนอให้หน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงานเพราะจะทำให้ องค์การประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค่าจูน เพราะถ้าปัจจัยค่าจูนอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานมาก และจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่พอใจงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้นถ้าสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงาน ไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานจะลดลง หลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

จากทฤษฎีนี้สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ การจ่ายค่าจ้างตอบแทน ความสำคัญของตนต่อองค์การ การยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบาย การบริหารงานและสภาพการทำงาน (ชาญชัย อาจินสมาจาร 2538,51)

เมื่อนำความต้องการของมนุษย์ในทัศนะของมาสโลว์ และเซอร์ชเบอร์กมาเปรียบเทียบกัน จะเห็นได้ว่า

1. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 5 ของมาสโลว์ เทียบได้กับความสำเร็จของงาน ได้งานที่ตนต้องการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยกระตุ้นตามทัศนะของเซอร์ชเบอร์ก

2. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 4 ของมาสโลว์ เทียบได้กับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าซึ่งถือเป็นปัจจัยกระตุ้นตามทัศนะของเซอร์ชเบอร์ก

3. ความต้องการทางสังคม ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์ เทียบได้กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งถือเป็นปัจจัยค้ำจุนตามทัศนะของเฮอริชเบอร์ก

4. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งเป็นลำดับความต้องการที่ 2 ของมาสโลว์ เทียบได้กับนโยบายการบริหารงาน เทคนิคของผู้นำที่เหมาะสมกับงาน ความมั่นคงในงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยค้ำจุนตามทัศนะของเฮอริชเบอร์ก

5. ความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 1 ของมาสโลว์ เทียบได้กับสภาพการทำงาน เงินเดือน และชีวิตส่วนตัวที่ดี ซึ่งถือเป็นปัจจัยค้ำจุนตามทัศนะของเฮอริชเบอร์ก

### 3. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของDouglas McGregor

ทฤษฎีนี้เป็นผลงานของDouglas McGregor เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย

ทฤษฎี X ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนว่า มีลักษณะที่ไม่ดี ดังนี้ คือ คนโดยทั่วไปมักไม่ต้องการทำงาน ถ้ามีโอกาสหลีกเลี่ยงจะทำได้ทันที เพื่อตนจะได้ไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยในการทำงานนั้น ๆ คนไม่ชอบทำงาน ถ้าจะให้คนทำงานต้องมีการบังคับ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด มีรางวัลทำดี และทำโทษถ้าคนไม่ทำงาน โดยทั่ว ๆ ไป คนจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นที่จะทำงานแต่อยากมีความมั่นคง

สรุปแล้ว เป็นทฤษฎีที่มองคนในแง่ร้าย และคิดว่าคนมีความต้องการด้านร่างกายแต่เพียงอย่างเดียว ไม่มีความต้องการที่สูงขึ้นไป ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเต็มไปด้วยการบังคับควบคุมลงโทษ มากกว่าการที่จะจูงใจให้คนมองเป้าหมายอันสูงส่งทางสังคม หรือความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

ทฤษฎี Y เป็นแนวทางสมัยใหม่ ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนในแง่ตรงกันข้ามกับทฤษฎี X คือ

1. โดยทั่ว ๆ ไป เชื่อว่าคนจะคอยหลีกเลี่ยงงานอยู่ตลอดเวลา เพราะถ้าเขาได้ทำงานที่ ชอบ ร่วมทำงานกับคนที่ถูกใจ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม คนเราก็จะปรารถนาที่จะทำ แต่ถ้างานใดที่ต้องทำเพราะถูกบังคับ ควบคุม คนอาจจะไม่ชอบทำงานนั้น ๆ ก็ได้

2. การควบคุมบังคับบัญชา บดทอนโทษใด ๆ ไม่ใช่บรรทัดวิธีที่ดีในการทำงานของมนุษย์ ทางที่ดีควรเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานที่เขาชอบ ให้รู้สึกรับผิดชอบในงานของเขาเอง ซึ่งจะทำให้เขาเกิดความพอใจและสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

3. การที่กล่าวว่าคุณชอบปิดความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน แต่ชอบความมั่นคงส่วนตัวเองนั้น เป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์เก่า ๆ มากกว่าลักษณะของคน

ไม่ได้มีคุณสมบัติดังกล่าวเพียงอย่างเดียว เพราะถ้าได้มีการจัดการบริหารที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการแล้ว คนที่อยากทำงานและอยากมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีนี้เป็นแนวคิดที่มองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานขององค์การจะประสบความสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และการมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลในองค์การ โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

### การเกี่ยวพันระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ เฮอร์ซเบิร์ก และแมคเกรเกอร์

จากแนวความคิดทั้ง 3 ทฤษฎี อาจกล่าวได้ว่า ความต้องการ 3 ประเภทแรก ของมาสโลว์ คือความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง และความต้องการทางสังคมนั้น อาจเปรียบเทียบได้กับความต้องการตามปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยจำเป็นของ เฮอร์ซเบิร์ก ส่วนความต้องการระดับสูงของมาสโลว์คือ ความต้องการมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคมและความต้องการประสบความสำเร็จ อาจเปรียบเทียบได้กับความต้องการในปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยกระตุ้นของเฮอร์ซเบิร์ก

ส่วนทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์นั้น อาจเปรียบเทียบได้กับความต้องการระดับต่ำของมาสโลว์ และปัจจัยจำเป็นของเฮอร์ซเบิร์ก และทฤษฎี X ก็อาจเปรียบเทียบได้กับความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ และปัจจัยกระตุ้นของเฮอร์ซเบิร์ก

### 3. บรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปรีดา โปธิสุวรรณ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

1. อายุ และเพศ มีความสัมพันธ์กับเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความรับผิดชอบ
2. สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ทำ
3. เงินเดือน อายุงานในตำแหน่ง และการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับเงินเดือน สวัสดิการค่าตอบแทน
4. อายุงานมีความสัมพันธ์กับเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5. ความดีความชอบมีความสัมพันธ์กับเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงานที่ทำ การได้รับความยอมรับนับถือ ความมั่นคงและความปลอดภัย ในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหารงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 2 ตัวแปร คือ ระดับการศึกษา และสถานที่ปฏิบัติงานพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ แต่อย่างไร

สิวโรจน์ เทพขุน (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านสภาพแวดล้อมการทำงานความมั่นคงในการทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน นโยบายและการบริหารองค์การลักษณะงานและความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนปัจจัยอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาภาพรวมสรุปได้ว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

นภาพร ไทยรุ่งโรจน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายยา กรณีศึกษา บริษัท ไบโอดีเนค จำกัด

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานขายยาบริษัท ไบโอดีเนค จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความสำเร็จสูงสุดจากปัจจัยพึงพอใจในการทำงานที่นำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 11 ปัจจัย ส่วนปัจจัยที่มีพนักงานขายยาที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน พนักงานขายยาระยะเวลาการทำงานนานกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานขายยาที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 3 ปี พนักงานขายยาที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานขายยาที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป

พรชัย ทิฆัมพรวรรณ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท พี.ที.เคมีคอลส์ จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในแผนก Non-Penicillin, Non-Sterile มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในระดับมาก ด้านลักษณะงานที่ทำและการได้รับการยอมรับนับถือพอใจในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าพอใจในระดับน้อย ส่วนปัจจัย



คำจูนนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยทั้งในด้านความมั่นคงในงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายของบริษัทฯ ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าจ้าง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกันตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนต่างกัน

สุนีย์ พุทธภัทร (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท เทียน โพลีเอสเตอร์ จำกัด โดยศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการศึกษารูปได้ว่า พนักงานในบริษัท เทียน โพลีเอสเตอร์ จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางและระดับความพึงพอใจในการทำงานเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับหัวหน้าสายงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือและเงินเดือน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท เทียน โพลีเอสเตอร์ จำกัด กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีคุณสมบัติส่วนบุคคลบางคุณสมบัติ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจบางปัจจัยเท่านั้น

ชุตินา จันทร์ผง (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การประชาสัมพันธ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประปาเขต 6, 7 และ 8

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสำนักงานประปาเขตที่สังกัด ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งไม่ใช่อำนาจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นรวิรี ศรีเพ็ญ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมากที่สุดรองลงมาได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุระยะเวลาการทำงาน ลักษณะตำแหน่งสายงาน ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านการปกครองบังคับบัญชา มุ่งประเด็นสำคัญไปที่ผู้บริหารขาดวิสัยทัศน์ ทักษะ และความยุติธรรม รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการและสุดท้ายคือ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า

กฤตินี มณีสุวรรณ (2531) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานรายวันของบริษัท เนชั่นแนลเซมิคอนดักเตอร์ ผลการศึกษา พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ปิยะ นิยมวงศ์ (2542) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพภูมิหลังของพนักงาน อันได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสภาพภูมิหลังอื่น ๆ อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ การมีบุตร และเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

จากการศึกษาผลการวิจัยทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับแต่ละปัจจัยซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะ และความต้องการของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น ซึ่งทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามนโยบายบริหารขององค์กรอีกด้วย

## บทที่ 3

### วิธีการวิจัย

#### 1. ลักษณะของประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้ เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 150 คน โดยเลือกมาทั้งหมดของจำนวนประชากรจากการใช้ตารางสำเร็จรูปที่ใช้สูตรของ เครซี่ แอนด์ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 (อ้างถึงใน สุวิมล ติรกันันท์, 2548 : 179) ได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 150 คน

#### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary data ) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 150 ชุด โดยการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานบริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลทุติยภูมิ ( Secondary data ) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย และรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงและหาค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

4.1 รวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมเนื้อหาได้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนด

4.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม ในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พุกษาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)

4.3 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม และทำการปรับปรุงแก้ไข

4.4 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดสอบใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 ชุด และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามสูตรของคอนบราค (Cronbach อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 125 - 126) ซึ่งผลการวัดค่าความเชื่อมั่น พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9339 และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ( Descriptive analysis ) เป็นการนำเสนอข้อมูลโดยใช้ค่าทางสถิติ อันได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแสดงถึงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน โดยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจตามวิธีของลิเคิร์ต (Rating Scale) โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ผล โดยมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้วิธีการคำนวณค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight mean score – WMS) ตามแบบของ Thanupon (อ้างในปรีดา โพธิ์สุวรรณ, 2540 , 47 ) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

$$\begin{aligned} \text{WMS} &= 5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5 / \text{TNR} \\ \text{เมื่อ WMS} &= \text{ค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย} \\ f_1 &= \text{จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด} \\ f_2 &= \text{จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจมาก} \\ f_3 &= \text{จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจปานกลาง} \\ f_4 &= \text{จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจน้อย} \\ f_5 &= \text{จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด} \end{aligned}$$

การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานเพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ ตามขั้นตอนดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดยสูตรการหาค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง (สุวรรณา ชูโชติ 2541, 156) มีดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  = เป็นสัญลักษณ์ของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample mean)

$X_i$  = ผลรวมของกลุ่มตัวอย่าง

$n$  = เป็นจำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พกษา เร็ลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ลักษณะส่วนบุคคล ใช้ค่าไคสแควร์ในการวิเคราะห์ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) ต่ำกว่า 0.05 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

สูตรการหาค่าไคสแควร์

$$X^2 = \frac{\sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c (O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

เมื่อ  $X^2$  = ค่าไคสแควร์

$O_{ij}$  = ความถี่ที่สังเกตได้ในแถวอน  $i$  และคอลัมน์  $j$  (observed frequencies)

$E_{ij}$  = ความถี่ที่สังเกตได้ในแถวอน  $i$  และคอลัมน์  $j$  (expected frequencies)

(สำหรับค่า  $E_{ij}$  นั้นต้องคำนวณจากการนำเอาผลรวมของความถี่ในแถวที่  $i$  คูณกับผลรวมของความถี่ในคอลัมน์ที่  $j$  แล้วหารด้วยผลรวมของความถี่ทั้งหมด)

$r$  = จำนวนแถวหรือจำนวนกลุ่ม

$c$  = จำนวนคอลัมน์หรือประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

โดยในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะใช้โปรแกรมระบบ SPSS ในการวิเคราะห์

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พฤษภา  
เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)” ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจใน  
การปฏิบัติงาน 9 ด้าน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปรากฏตามตารางที่ 1 – 7 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	81	54.0
หญิง	69	46.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิด  
เป็นร้อยละ 54.0 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
20-30 ปี	83	55.3
31-40 ปี	45	30.0
41-50 ปี	18	12.0
มากกว่า 50 ปี	4	2.7
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ที่น้อยสุด มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	104	69.3
สมรส	44	29.3
หย่าร้าง	2	1.3
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	13.3
ปริญญาตรี	86	57.3
สูงกว่าปริญญาตรี	44	29.3
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา คือ สูงปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 8,000 บาท	39	26.0
8,001-15,000 บาท	86	57.3
15,001-25,000 บาท	20	13.3
25,000 บาทขึ้นไป	5	3.3
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 8,001-15,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และ 15,001-25,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ส่วนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 เท่านั้น

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 1 ปี	11	7.3
1-4 ปี	45	30.0
5-10 ปี	76	50.7
มากกว่า 10 ปี	18	12.0
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมา คือ 1-4 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ส่วนน้อยสุด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

แผนกที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
แผนกบุคคล	14	9.3
แผนกการตลาด	34	22.7
แผนกบัญชี	17	11.3
แผนกบริหาร	8	5.3
แผนกวิศวกร	9	6.0
แผนกก่อสร้าง	68	45.3
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในแผนกก่อสร้าง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา คือ แผนกการตลาด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และน้อยที่สุด ทำงานในแผนกบริหาร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรากฏตามตารางที่ 8-16 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการ

ด้านสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. บริษัทให้สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเพียงพอ	4.47	0.64	มาก
2. พนักงานได้รับสวัสดิการเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	4.35	0.79	มาก
3. พนักงานได้รับความสะดวกในการได้รับ สวัสดิการ	4.26	0.93	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริษัทให้สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.47 รองลงมา คือ พนักงานได้รับสวัสดิการเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.35 และน้อยสุด คือ พนักงานได้รับความสะดวกในการได้รับสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.26 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านค่าตอบแทน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปล ผล
1. พนักงานพอใจในระดับเงินเดือนที่ได้อยู่ในปัจจุบัน	3.99	1.13	มาก
2. พนักงานได้รับเงินเดือนเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน	3.65	1.19	มาก
3. พนักงานได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ	3.96	1.04	มาก
4. พนักงานพึงพอใจกับการปรับระดับเงินเดือนในแต่ละปี	4.11	0.88	มาก
รวม	3.93	1.06	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรวมเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานพึงพอใจกับการปรับระดับเงินเดือนในแต่ละปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ พนักงานพอใจในระดับเงินเดือนที่ได้อยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.99 และพนักงานได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.96 ส่วนพนักงานได้รับเงินเดือนเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.65 ซึ่งทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย	3.91	0.99	มาก
2. พนักงานได้รับโอกาสจากบริษัทในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม	3.86	0.94	มาก
3. พนักงานได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและการสัมมนาในการเพิ่มเติมความรู้	3.76	0.95	มาก
4. พนักงานได้รับตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความชำนาญและประสบการณ์	4.15	0.92	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรวมเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานได้รับตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความชำนาญและประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.15 รองลงมา คือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.91 และพนักงานได้รับโอกาสจากบริษัทในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.86 ส่วนพนักงานได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและการสัมมนาในการเพิ่มเติมความรู้มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.76 ซึ่งทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. พนักงานได้รับการมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม	3.93	0.91	มาก
2. พนักงานได้รับผิดชอบงานที่ทำทลายความสามารถเสมอ	3.98	0.92	มาก
3. งานที่พนักงานได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความชำนาญและประสบการณ์	4.24	0.88	มาก
4. พนักงานมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ได้รับผิดชอบ	4.47	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ได้รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.47 รองลงมา คือ งานที่พนักงานได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความชำนาญและประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.24 และพนักงานได้รับผิดชอบงานที่ทำทลายความสามารถเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.98 ส่วนพนักงานได้รับการมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.93 ซึ่งทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. พนักงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.41	0.81	มาก
2. พนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทมากขึ้นเรื่อยๆ	4.59	0.60	มากที่สุด
3. พนักงานคิดว่าบริษัทจะเติบโตและมั่นคงขึ้นเรื่อยๆ	4.48	0.65	มาก
4. พนักงานมีความต้องการที่จะเติบโตไปพร้อมกับบริษัท	4.89	0.36	มากที่สุด
รวม	4.59	0.61	มาก

จากตาราง 4.12 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความต้องการที่จะเติบโตไปพร้อมกับบริษัท มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ พนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทมากขึ้นเรื่อยๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.59 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และพนักงานคิดว่าบริษัทจะเติบโตและมั่นคงขึ้นเรื่อยๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.48 ส่วนพนักงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.41 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี	4.47	0.69	มาก
2. พนักงานมีความพึงพอใจกับผลงานที่ตนเองเป็น ผู้รับผิดชอบ	4.53	0.70	มากที่สุด
3. พนักงานได้รับความไว้วางใจในการตัดสินใจในงาน ที่ได้รับมอบหมาย	4.31	0.93	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.13 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความพึงพอใจกับผลงานที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.53 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.47 และพนักงานได้รับความไว้วางใจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.31 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน	4.07	1.13	มาก
2. บรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นมิตร	4.51	0.75	มากที่สุด
3. ผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี	4.53	0.67	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานได้รับความ ร่วมมือเป็นอย่างดี	4.31	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>



จากตาราง 4.14 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษา และแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.53 และบรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.51 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.31 และเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.07 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ

ปัจจัยแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. พนักงานได้รับคำยกย่อง/ชมเชย /เชือถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	4.09	0.88	มาก
2. พนักงานมีโอกาสนเสนอแนะคำคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน	3.79	0.97	มาก
3. พนักงานใช้ความรู้ความสามารถเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานได้เป็นอย่างดี	4.15	0.95	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานใช้ความรู้ความสามารถเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.15 รองลงมา คือ พนักงานได้รับ คำยกย่อง/ชมเชย /เชือถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.09 ส่วนพนักงานมีโอกาสนเสนอแนะคำคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.79 ซึ่งทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยแรงจูงใจด้านการปกครองบังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจในปัญหาและเอาใจใส่ในการทำงานเป็นอย่างดี	4.50	0.66	มากที่สุด
2. เมื่อมีปัญหาในเรื่องการงานและเรื่องส่วนตัว พนักงานสามารถ ปรึกษาหารือและขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้	3.66	1.18	มาก
3. ผู้บังคับบัญชากระจายงานให้พนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	4.38	0.75	มาก
4. ผู้บังคับบัญชามักอบรมหรือสอนวิธีการทำงานให้ด้วยความรู้สึกสนับสนุนอย่างจริงจัง	4.43	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.16 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจในปัญหาและเอาใจใส่ในการทำงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.50 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามักอบรมหรือสอนวิธีการทำงานให้ด้วยความรู้สึกสนับสนุนอย่างจริงจัง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.43 และผู้บังคับบัญชากระจายงานให้พนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.38 ส่วนเมื่อมีปัญหาในเรื่องการงานและเรื่องส่วนตัว พนักงานสามารถ ปรึกษาหารือและขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.366 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

### ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 9 ด้าน

ได้แก่ (1) = ด้านสวัสดิการ (2) = ด้านค่าตอบแทน (3) = ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (4) = ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ (5) = ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน (6) = ด้านความสำเร็จในงาน (7) = ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (8) = ด้านการยอมรับนับถือ (9) = ด้านการปกครองบังคับบัญชา ปรากฏตามตารางที่ 17-23

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
1. ด้านสวัสดิการ	ชาย	81	4.97	20.210	0.000*
	หญิง	69	3.65		
2. ด้านค่าตอบแทน	ชาย	81	4.69	17.044	0.000*
	หญิง	69	3.02		
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	ชาย	81	4.62	18.166	0.000*
	หญิง	69	3.10		
4. ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ	ชาย	81	4.77	17.442	0.188
	หญิง	69	3.44		
5. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน	ชาย	81	5.00	15.285	0.004
	หญิง	69	4.12		
6. ด้านความสำเร็จในงาน	ชาย	81	5.00	16.640	0.000*
	หญิง	69	3.78		
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ชาย	81	4.97	17.021	0.000*
	หญิง	69	3.63		
8. ด้านการยอมรับนับถือ	ชาย	81	4.69	17.724	0.001
	หญิง	69	3.21		
9. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ชาย	81	4.87	19.760	0.000*
	หญิง	69	3.50		
ภาพรวม	ชาย	81	4.84	17.699	0.021*
	หญิง	69	3.49		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้าน โดยการทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วย t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งตัวแปรอิสระมีค่าตอบ 2 กลุ่ม สรุปได้ว่าในภาพรวมเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.021 ซึ่งสถิติที่คำนวณได้เท่ากับ 17.699 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่าง คือ ด้านสวัสดิการ ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยค่าระดับนัยสำคัญที่คำนวณได้น้อยกว่า 0.05 ส่วนด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (9 ด้าน)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
1. ด้านสวัสดิการ	20-30 ปี	83	4.95	1.564	0.213
	31-40 ปี	45	3.98		
	41-50 ปี	18	3.07		
	มากกว่า 50 ปี	4	2.25		
2. ด้านค่าตอบแทน	20-30 ปี	83	4.67	.544	0.581
	31-40 ปี	45	3.43		
	41-50 ปี	18	2.31		
	มากกว่า 50 ปี	4	1.25		
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	20-30 ปี	83	4.61	5.983	0.003
	31-40 ปี	45	3.37		
	41-50 ปี	18	2.65		
	มากกว่า 50 ปี	4	1.63		
4. ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ	20-30 ปี	83	4.76	5.106	0.007
	31-40 ปี	45	3.72		
	41-50 ปี	18	3.03		
	มากกว่า 50 ปี	4	1.75		

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
5. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน	20-30 ปี	83	5.00	1.743	0.179
	31-40 ปี	45	4.37		
	41-50 ปี	18	3.67		
	มากกว่า 50 ปี	4	2.88		
6. ด้านความสำเร็จในงาน	20-30 ปี	83	4.99	10.289	0.000*
	31-40 ปี	45	4.09		
	41-50 ปี	18	3.31		
	มากกว่า 50 ปี	4	1.92		
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	20-30 ปี	83	4.96	1.911	0.152
	31-40 ปี	45	4.00		
	41-50 ปี	18	2.92		
	มากกว่า 50 ปี	4	2.19		
8. ด้านการยอมรับนับถือ	20-30 ปี	83	4.67	4.255	0.016
	31-40 ปี	45	3.50		
	41-50 ปี	18	2.76		
	มากกว่า 50 ปี	4	1.58		
9. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	20-30 ปี	83	4.86	5.800	0.004
	31-40 ปี	45	3.81		
	41-50 ปี	18	2.90		
	มากกว่า 50 ปี	4	2.25		
ภาพรวม	20-30 ปี	83	4.83	4.130	0.128
	31-40 ปี	45	3.81		
	41-50 ปี	18	2.96		
	มากกว่า 50 ปี	4	1.97		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้าน โดยการทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วย f-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งตัวแปรอิสระมีค่าตอบ 4 กลุ่ม สรุปได้ว่าในภาพรวมอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.128 สถิติที่คำนวณได้เท่ากับ 4.130 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่าง คือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยค่าระดับนัยสำคัญที่คำนวณได้น้อยกว่า 0.05 ส่วนด้านสวัสดิการ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (9 ด้าน)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
1. ด้านสวัสดิการ	โสด	104	4.49	<b>0.746</b>	<b>0.389</b>
	สมรส	44	3.53		
	อยู่ร้าง	2	2.00		
2. ด้านค่าตอบแทน	โสด	104	4.42	<b>0.453</b>	<b>0.502</b>
	สมรส	44	2.72		
	อยู่ร้าง	2	1.25		
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	โสด	104	4.60	<b>0.228</b>	<b>0.633</b>
	สมรส	44	2.86		
	อยู่ร้าง	2	1.50		
4. ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ	โสด	104	4.89	<b>1.262</b>	<b>0.263</b>
	สมรส	44	3.23		
	อยู่ร้าง	2	1.50		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
5. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ในการทำงาน	โสด	104	4.83	5.907	0.016
	สมรส	44	3.97		
	อย่าร้าง	2	2.50		
6. ด้านความสำเร็จในงาน	โสด	104	4.83	5.882	0.017
	สมรส	44	3.63		
	อย่าร้าง	2	1.67		
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	โสด	104	4.49	0.349	0.556
	สมรส	44	3.33		
	อย่าร้าง	2	2.00		
8. ด้านการยอมรับนับถือ	โสด	104	4.49	0.171	0.680
	สมรส	44	2.99		
	อย่าร้าง	2	1.33		
9. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	โสด	104	4.69	1.290	0.258
	สมรส	44	3.29		
	อย่าร้าง	2	2.25		
ภาพรวม	โสด	104	4.64	1.809	0.368
	สมรส	44	3.28		
	อย่าร้าง	2	1.78		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้าน โดยการทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วย f-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งตัวแปรอิสระมีค่าตอบ 3 กลุ่ม สรุปได้ว่าในภาพรวมสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.368 สถิติที่คำนวณได้เท่ากับ 1.809 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่าง คือ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน โดยค่าระดับนัยสำคัญที่คำนวณได้

น้อยกว่า 0.05 ส่วนด้านสวัสดิการ ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง ที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (9 ด้าน)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
1. ด้านสวัสดิการ	โสด	20	4.59	12.362	0.000*
	สมรส	86	4.69		
	อยู่ร้าง	44	3.44		
2. ด้านค่าตอบแทน	โสด	20	4.36	10.810	0.000*
	สมรส	86	4.35		
	อยู่ร้าง	44	2.62		
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	โสด	20	4.42	16.410	0.000*
	สมรส	86	4.25		
	อยู่ร้าง	44	2.78		
4. ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ	โสด	20	4.67	7.640	0.000*
	สมรส	86	4.49		
	อยู่ร้าง	44	3.14		
5. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน	โสด	20	5.00	17.230	0.000*
	สมรส	86	4.86		
	อยู่ร้าง	44	3.89		
6. ด้านความสำเร็จในงาน	โสด	20	4.88	9.610	0.000*
	สมรส	86	4.78		
	อยู่ร้าง	44	3.53		
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	โสด	20	4.81	8.996	0.000*
	สมรส	86	4.77		
	อยู่ร้าง	44	3.24		



ตาราง ที่ 4.20 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
8. ด้านการยอมรับนับถือ	โสด	20	4.63	4.510	0.000*
	สมรส	86	4.36		
	อย่าร้าง	44	2.89		
9. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	โสด	20	4.66	4.928	0.000*
	สมรส	86	4.59		
	อย่าร้าง	44	3.21		
ภาพรวม	โสด	20	4.67	10.277	0.000*
	สมรส	86	4.57		
	อย่าร้าง	44	3.19		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้าน โดยการทดสอบสมมติฐาน ทางสถิติด้วย f-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งตัวแปรอิสระมีคำตอบ 3 กลุ่ม สรุปได้ว่าในภาพรวมการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.000 สถิติที่คำนวณได้เท่ากับ 10.277 และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้าน โดยมีระดับนัยสำคัญ น้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.000 ทุกด้านเช่นกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายรายต่อเดือนกับความพึงพอใจใน  
การปฏิบัติงาน (9 ด้าน)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
1. ด้านสวัสดิการ	ต่ำกว่า 8,000 บาท	39	4.67	<b>10.412</b>	<b>0.000*</b>
	8,001-15,000 บาท	86	4.47		
	15,001-25,000 บาท	20	3.18		
	25,000 บาทขึ้นไป	5	2.33		
2. ด้านค่าตอบแทน	ต่ำกว่า 8,000 บาท	39	4.10	<b>3.189</b>	<b>0.044</b>
	8,001-15,000 บาท	86	3.94		
	15,001-25,000 บาท	20	2.44		
	25,000 บาทขึ้นไป	5	1.35		
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	ต่ำกว่า 8,000 บาท	39	4.25	<b>0.248</b>	<b>0.781</b>
	8,001-15,000 บาท	86	3.83		
	15,001-25,000 บาท	20	2.74		
	25,000 บาทขึ้นไป	5	1.70		
4. ด้านลักษณะของงานที่ รับผิดชอบ	ต่ำกว่า 8,000 บาท	39	4.36	<b>12.685</b>	<b>0.072</b>
	8,001-15,000 บาท	86	4.16		
	15,001-25,000 บาท	20	3.10		
	25,000 บาทขึ้นไป	5	1.90		
5. ด้านความมั่นคงและความ ปลอดภัยในการทำงาน	ต่ำกว่า 8,000 บาท	39	4.85	<b>6.149</b>	<b>0.000*</b>
	8,001-15,000 บาท	86	4.69		
	15,001-25,000 บาท	20	3.78		
	25,000 บาทขึ้นไป	5	2.95		
6. ด้านความสำเร็จในงาน	ต่ำกว่า 8,000 บาท	39	4.61	<b>10.551</b>	<b>0.000*</b>
	8,001-15,000 บาท	86	4.55		
	15,001-25,000 บาท	20	3.45		
	25,000 บาทขึ้นไป	5	2.07		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ต่ำกว่า 8,000 บาท	39	4.60	8.312	0.000*
	8,001-15,000 บาท	86	4.49		
	15,001-25,000 บาท	20	3.03		
	25,000 บาทขึ้นไป	5	2.25		
8. ด้านการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่า 8,000 บาท	39	4.32	0.476	0.622
	8,001-15,000 บาท	86	3.97		
	15,001-25,000 บาท	20	2.83		
	25,000 บาทขึ้นไป	5	1.67		
9. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ต่ำกว่า 8,000 บาท	39	4.71	10.278	0.000*
	8,001-15,000 บาท	86	4.31		
	15,001-25,000 บาท	20	2.98		
	25,000 บาทขึ้นไป	5	2.30		
ภาพรวม	ต่ำกว่า 8,000 บาท	39	4.49	6.922	0.169
	8,001-15,000 บาท	86	4.27		
	15,001-25,000 บาท	20	3.06		
	25,000 บาทขึ้นไป	5	2.06		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้าน โดยการทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วย f-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งตัวแปรอิสระมีค่าตอบ 4 กลุ่ม สรุปได้ว่าในภาพรวมรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.169 สถิติที่คำนวณได้เท่ากับ 6.922 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสวัสดิการ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและ ความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้น้อยกว่า 0.05

ส่วน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (9 ด้าน)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
1. ด้านสวัสดิการ	น้อยกว่า 1 ปี	11	4.75	8.213	0.000*
	1-4 ปี	45	4.62		
	5-10 ปี	76	4.25		
	มากกว่า 10 ปี	18	2.83		
2. ด้านค่าตอบแทน	น้อยกว่า 1 ปี	11	4.71	9.124	0.000*
	1-4 ปี	45	4.57		
	5-10 ปี	76	3.60		
	มากกว่า 10 ปี	18	2.01		
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	น้อยกว่า 1 ปี	11	4.81	10.316	0.000*
	1-4 ปี	45	4.61		
	5-10 ปี	76	3.61		
	มากกว่า 10 ปี	18	2.35		
4. ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ	น้อยกว่า 1 ปี	11	5.00	8.397	0.000*
	1-4 ปี	45	4.74		
	5-10 ปี	76	3.92		
	มากกว่า 10 ปี	18	2.69		
5. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	11	4.85	10.172	0.000*
	1-4 ปี	45	4.71		
	5-10 ปี	76	4.58		
	มากกว่า 10 ปี	18	3.40		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
6. ด้านความสำเร็จในงาน	น้อยกว่า 1 ปี	11	5.00	6.524	0.000*
	1-4 ปี	45	4.78		
	5-10 ปี	76	4.38		
	มากกว่า 10 ปี	18	2.93		
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	11	5.00	6.197	0.000*
	1-4 ปี	45	4.61		
	5-10 ปี	76	4.28		
	มากกว่า 10 ปี	18	2.64		
8. ด้านการยอมรับนับถือ	น้อยกว่า 1 ปี	11	4.89	7.761	0.000*
	1-4 ปี	45	4.12		
	5-10 ปี	76	3.72		
	มากกว่า 10 ปี	18	2.44		
9. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	น้อยกว่า 1 ปี	11	5.00	9.419	0.000*
	1-4 ปี	45	4.93		
	5-10 ปี	76	4.09		
	มากกว่า 10 ปี	18	2.68		
ภาพรวม	น้อยกว่า 1 ปี	11	4.89	7.546	0.000*
	1-4 ปี	45	4.63		
	5-10 ปี	76	4.05		
	มากกว่า 10 ปี	18	2.66		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้าน โดยการทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วย f-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งตัวแปรอิสระมีค่าตอบ 4 กลุ่ม สรุปได้ว่าในภาพรวมอายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.000 สถิติที่คำนวณได้เท่ากับ 7.546 และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้าน โดยมีระดับนัยสำคัญ น้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.000 ทุกด้านเช่นกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแผนกที่ทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (9 ด้าน)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
1. ด้านสวัสดิการ	แผนกบุคคล	14	4.98	7.171	0.000*
	แผนกการตลาด	34	4.85		
	แผนกบัญชี	17	4.70		
	แผนกบริหาร	8	4.42		
	แผนกวิศวกร	9	4.26		
	แผนกก่อสร้าง	68	3.70		
2. ด้านค่าตอบแทน	แผนกบุคคล	14	4.52	1.821	0.128
	แผนกการตลาด	34	4.25		
	แผนกบัญชี	17	4.01		
	แผนกบริหาร	8	3.94		
	แผนกวิศวกร	9	3.75		
	แผนกก่อสร้าง	68	3.07		
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	แผนกบุคคล	14	4.86	3.079	0.018
	แผนกการตลาด	34	4.51		
	แผนกบัญชี	17	4.26		
	แผนกบริหาร	8	4.00		
	แผนกวิศวกร	9	4.00		
	แผนกก่อสร้าง	68	3.12		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig
4. ด้านลักษณะของงานที่ รับผิดชอบ	แผนกบุคคล	14	4.92	3.621	0.008
	แผนกการตลาด	34	4.71		
	แผนกบัญชี	17	4.51		
	แผนกบริหาร	8	4.25		
	แผนกวิศวกร	9	4.25		
	แผนกก่อสร้าง	68	3.46		
5. ด้านความมั่นคงและความ ปลอดภัยในการทำงาน	แผนกบุคคล	14	4.89	11.037	0.000*
	แผนกการตลาด	34	4.58		
	แผนกบัญชี	17	4.26		
	แผนกบริหาร	8	4.21		
	แผนกวิศวกร	9	3.85		
	แผนกก่อสร้าง	68	3.11		
6. ด้านความสำเร็จในงาน	แผนกบุคคล	14	5.00	8.355	0.000*
	แผนกการตลาด	34	4.85		
	แผนกบัญชี	17	4.59		
	แผนกบริหาร	8	4.42		
	แผนกวิศวกร	9	3.91		
	แผนกก่อสร้าง	68	3.80		
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	แผนกบุคคล	14	4.91	7.807	0.000*
	แผนกการตลาด	34	4.79		
	แผนกบัญชี	17	4.45		
	แผนกบริหาร	8	4.11		
	แผนกวิศวกร	9	3.89		
	แผนกก่อสร้าง	68	3.64		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ	n	$\bar{X}$	t	sig			
8. ด้านการยอมรับนับถือ	แผนกบุคคล	14	5.00	2.157	0.077			
	แผนกการตลาด	34	4.91					
	แผนกบัญชี	17	4.49					
	แผนกบริหาร	8	3.71					
	แผนกวิศวกร	9	3.89					
	แผนกก่อสร้าง	68	3.24					
9. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	แผนกบุคคล	14	5.00	0.077	0.000*			
	แผนกการตลาด	34	4.96					
	แผนกบัญชี	17	4.75					
	แผนกบริหาร	8	4.75					
	แผนกวิศวกร	9	4.50					
	แผนกก่อสร้าง	68	3.51					
	ภาพรวม	แผนกบุคคล	14			4.89	5.969	0.025
	แผนกการตลาด	34	4.71					
	แผนกบัญชี	17	4.45					
	แผนกบริหาร	8	4.20					
	แผนกวิศวกร	9	3.53					
	แผนกก่อสร้าง	68	3.41					

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแผนกที่ทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้าน โดยการทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วย f-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งตัวแปรอิสระมีคำตอบ 4 กลุ่ม สรุปได้ว่าในภาพรวมแผนกที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.025 สถิติที่คำนวณได้เท่ากับ 5.969 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้าน



สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้น้อยกว่า 0.05 ส่วนด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 5

# สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### 1. สรุปผลการวิจัย

#### ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ และประชากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พุกกาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัท พุกกาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) จำนวนรวมทั้งสิ้น 150 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกมาทั้งหมดของจำนวนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 150 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 150 ชุด

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมา คือ เพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี อายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมา คือ สถานภาพสมรส และน้อยที่สุดคือ สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 2 คน ส่วนระดับการศึกษานั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 86 คน รองลงมา คือ สูงปริญญาตรี จำนวน 44 คน และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 8,001-15,000 บาท มากที่สุด รองลงมา คือ ต่ำกว่า 8,000 บาท และ 15,001-25,000 บาท ส่วนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 5 คนเท่านั้น

สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานระหว่าง 5 - 10 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ 1-4 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด โดยปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ ดังต่อไปนี้ แผนกก่อสร้างมากที่สุด รองลงมา คือ แผนกการตลาด และน้อยที่สุด คือ แผนกบริหาร

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านสวัสดิการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริษัทให้สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ พนักงานได้รับสวัสดิการเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ และน้อยที่สุด คือ พนักงานได้รับความสะดวกในการได้รับสวัสดิการ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ

ด้านค่าตอบแทน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานพึงพอใจกับการปรับระดับเงินเดือนในแต่ละปี รองลงมา คือ พนักงานพอใจในระดับเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน และพนักงานได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ และพนักงานได้รับเงินเดือนเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน ซึ่งทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานได้รับตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความชำนาญและประสบการณ์ รองลงมา คือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย และพนักงานได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและการสัมมนาในการเพิ่มเติมความรู้ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.76 ซึ่งทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ได้รับผิดชอบ รองลงมา คือ งานที่พนักงานได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความชำนาญและประสบการณ์ และพนักงานได้รับผิดชอบงานที่ทำทายความสามารถเสมอ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ พนักงานได้รับการมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม ซึ่งทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความต้องการที่จะเติบโตไปพร้อมกับบริษัท รองลงมา คือ พนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทมากขึ้นเรื่อยๆ และพนักงานคิดว่าบริษัทจะเติบโตและมั่นคงขึ้นเรื่อยๆ ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ พนักงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความพึงพอใจกับผลงานที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ พนักงาน

สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และพนักงานได้รับความไว้วางใจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี และบรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นมิตร ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี และน้อยที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน

ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานใช้ความรู้ความสามารถเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ พนักงานได้รับคำยกย่อง ชมเชย เชื่อถือ และไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ส่วนข้อที่น้อยที่สุด คือ พนักงานมีโอกาสเสนอแนะคำคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจในปัญหาและเอาใจใส่ในการทำงานเป็นอย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามักอบรมหรือสอนวิธีการทำงานให้ด้วยความรู้สึกสนับสนุนอย่างจริงจัง และผู้บังคับบัญชากระจายงานให้พนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ส่วนข้อที่น้อยที่สุด คือ เมื่อมีปัญหาในเรื่องการงานและเรื่องส่วนตัว พนักงานสามารถปรึกษาหารือและขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขปัญหาจากแนวคำถามปลายเปิด

#### 1. ด้านสวัสดิการ

พนักงานส่วนใหญ่ระบุว่า ควรปรับปรุงสวัสดิการด้านสุขภาพให้มากขึ้น รองลงมา คือ รวมถึงปรับปรุงสวัสดิการเรื่องกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาของบุตร รวมถึงอยากให้มียอดส่วนกลางและอยากให้มีส่วนกลางของบริษัทเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในแต่ละแผนก ตามลำดับ

#### 2. ด้านค่าตอบแทน

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องอัตราการปรับเงินเดือนให้เท่าเทียมกันและสอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจมากที่สุด และอยากให้จ่ายเงินตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

### 3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

พนักงานส่วนใหญ่อยากให้บริษัทสนับสนุนให้คนภายในองค์กรก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าเลือกรับคนใหม่เข้ามาทำงานแทนเพื่อเป็นกำลังใจให้พนักงาน และเห็นว่าควรมีการประเมินความสามารถทุกปีเพื่อจะได้มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้เหมาะสม

### 4. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

พนักงานส่วนใหญ่อยากให้แบ่งงานให้ตรงตามกับหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคน/แผนก และต้องการให้ทางบริษัทส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพตนเองของพนักงาน โดยการส่งพนักงานไปอบรมด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

### 5. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้ทางบริษัทปรับปรุงในเรื่องความปลอดภัยในอาคาร เช่น การซ่อมหนีไฟ หรือแผ่นดินไหว เป็นต้น

### 6. ด้านความสำเร็จในการทำงาน

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับตำแหน่งตามผลงานที่ทำสำเร็จมากกว่าที่เป็นอยู่

### 7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องระบบการจัดวางแผนกที่ยังสับสนไม่ลงตัว รวมถึงเพิ่มจำนวนพนักงานเนื่องจากไม่เพียงพอต่อจำนวนงานในปัจจุบัน นอกจากนี้อยากให้มีส่วนที่จัดกิจกรรมในโอกาสต่างๆ อีกด้วย

### 8. ด้านการยอมรับนับถือ

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้หัวหน้างานหรือผู้บริหารปรับปรุงในเรื่องการวางตัว เช่น ควรรับฟังความคิดเห็นและความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา และวางตัวให้น่าเชื่อถือกว่าที่เป็นอยู่ นอกจากนี้พนักงานในแต่ละแผนกจะไม่มี ความมั่นใจในผู้บังคับบัญชาที่ไม่ใช่ของแผนกตัวเอง

### 9. ด้านการปกครองบังคับบัญชา

พนักงานส่วนใหญ่ระบุว่า ผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายด้าน เพราะขาดภาวะความเป็นผู้นำ ความมั่นใจในตนเอง รวมถึงการควบคุมอารมณ์ และมีความลำเอียงไม่เป็นธรรม

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

##### 1. เพศมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

##### 2. อายุพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งด้านที่มีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่าง คือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการปกครองบังคับบัญชา

##### 3. สถานภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยด้านที่มีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน

##### 4. วุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้าน

##### 5. รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยด้านสวัสดิการ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

##### 6. อายุงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้าน

##### 7. ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมแผนกที่ทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

## 2. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษานำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 2.1 ด้านสวัสดิการ

จากผลการศึกษา พบว่า เพศ รายได้ และแผนกที่ปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของพนักงานมีความแตกต่างกัน โดยอาจจะเป็นเพราะพฤติกรรมระหว่างเพศชายและเพศหญิงนั้นมีความแตกต่างกันในรูปแบบการใช้ชีวิต เพราะเพศชายมักจะใช้จ่ายตามความต้องการของตนเองอย่างไม่จำกัด หากแต่เพศหญิงนั้นจะมีความรอบคอบในการใช้จ่ายเงินมากกว่าเพศชาย เช่นเดียวกับการทำงานในแผนกที่แตกต่างกันก็อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ เพราะบางแผนกอาจจะมีค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่พนักงานต้องรับผิดชอบเอง นอกจากนั้นข้อเสนอแนะของพนักงานที่เสนอว่า ควรมีการปรับปรุงสวัสดิการด้านสุขภาพให้มากขึ้นนั้นสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการของบริษัทให้แก่พนักงานในปัจจุบันยังไม่เพียงพอ โดยอาจจะเป็นเพราะว่าสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความผันผวนทางการเมืองที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้สวัสดิการที่ได้รับดังกล่าวนี้ไม่สามารถจัดสรรให้เกิดประโยชน์ต่อตัวพนักงานและครอบครัวได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสิโรจน์ เทพขุน ( 2542 ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยพบว่า ปัจจัยที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

### 2.2 ด้านค่าตอบแทน

จากการศึกษา พบว่า ระดับอายุ และสถานภาพของพนักงานมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานทุกคนเป็นผู้ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ซึ่งจะต้องมีภาระส่วนตัวต้องรับผิดชอบหลายอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องค่าครองชีพที่สูงขึ้นตลอดเวลาอาจส่งผลให้กระทบต่อค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันได้ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องอัตราการปรับเงินเดือนให้เท่าเทียมกันและสอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายยา ภูมิศึกษา บริษัท ไบโอดีเนค จำกัด ของนภาพร ไทยรุ่งโรจน์ (2542 ) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีพนักงานมีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน นอกจากนั้นยังอยากให้มีการจ่ายเงินเดือนตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ เนื่องจากระยะที่ผ่านมาได้มีการจ่ายเงินล่าช้ากว่ากำหนดหลายครั้ง โดยที่พนักงานไม่ทราบล่วงหน้า ส่งผลให้กระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายส่วนตัวในการมาทำงาน

### 2.3 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

จากการศึกษา พบว่า เพศ อายุ และแผนกที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานบางส่วนยังไม่มั่นใจในความก้าวหน้าหรือความมั่นคงในอาชีพปัจจุบันเท่าใดนัก ดังจะสังเกตได้จากการที่พนักงานส่วนใหญ่ระบุว่า อยากให้บริษัทสนับสนุนให้คนภายในองค์กรก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าเลือกรับคนใหม่เข้ามาทำงานแทนเพื่อเป็นกำลังใจให้พนักงาน ดังนั้น การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าในทางด้านอาชีพจึงเป็นสิ่งที่บริษัทควรคำนึงถึงมากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากการได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษาดูงาน รวมถึงการหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น (สุนันทา เลาหันนท์, 2541) นอกจากนี้ หากมีการประเมินความสามารถทุกปีเพื่อทำการปรับเปลี่ยนตำแหน่งแก่พนักงานให้เหมาะสมตามความสามารถและผลงานก็จะทำให้ทุกคนเกิดความตระหนักในการทำหน้าที่ของตนในอันที่จะส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ คือ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ (French, 1982) ในที่สุด

### 2.4 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

จากการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อยากให้แบ่งงานให้ตรงกับหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคน แต่ละแผนก เนื่องจากหลายครั้งที่พนักงานได้รับการมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความรู้ หรือความถนัดของตนส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ และไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งกลิมเมอร์ (Glimer, 1971) ระบุว่าลักษณะของงานที่ทำจะมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหากได้ทำงานตามที่เขาถนัด หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ ดังนั้น คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงานเพราะองค์ประกอบนี้มาก เช่นเดียวกับล็อก (Locke, 1976) ที่ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งก็คือ ตัวงาน อันได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงานนั่นเอง

### 2.5 ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้ทางบริษัทปรับปรุงในเรื่องความปลอดภัยในอาคาร เช่น การซ่อมหนีไฟ หรือแผ่นดินไหว เป็นต้น ซึ่งเหตุการณ์ในทำนองดังกล่าวมักจะถูกนำเสนอผ่านสื่อประเภทต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้พนักงานเกิดความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่มีงานทำ หรือการสูญเสียตำแหน่งนั้นล้วนแต่เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายในจิตใจของคนทุกคน ดังนั้น ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



(สุนันทา เลานันท์, 2541) การดำเนินการปรับปรุงในเรื่องของสภาพการทำงาน อันได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ตลอดจนเรื่องทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน (Locke, 1976) จึงเป็นสิ่งที่ทางบริษัทควรพิจารณาเป็นอันดับแรก

## 2.6 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับตำแหน่งตามผลงานที่ทำสำเร็จมากกว่าที่เป็นอยู่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของนภาพร ไทยรุ่งโรจน์ (2542) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชายา กรณีสึกษา บริษัท ไบโอดีเนติก จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความสำเร็จสูงสุด ดังนั้น ประเด็นในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นจึงนับว่ามีความสำคัญในความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงในประเด็นต่างๆ ในการเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง (Locke, 1976) นอกจากนี้ ควรมีการให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น (Empowerment) เนื่องจากการมอบหมายความรับผิดชอบเป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุนันทา เลานันท์, 2541)

## 2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องระบบการจัดวางแผนที่ยังสับสน ไม่ลงตัว รวมถึงเพิ่มจำนวนพนักงานเนื่องจากไม่เพียงพอต่อปริมาณงานในปัจจุบัน และประเด็นสำคัญอีกประการที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ก็คือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการทำงานเท่าที่ควรจะเป็น ทั้งที่เรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่จำเป็นและสำคัญมากในการทำงานเป็นทีม เพราะลักษณะทางสังคมหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับคนนั้น จะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น (Glimer, 1971) และเกิดการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จนเกิดความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงานในที่สุด (Locke, 1976)

## 2.8 ด้านการยอมรับนับถือ

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้หัวหน้างานหรือผู้บริหารปรับปรุงในเรื่องการวางตัว เช่น ควรรับฟังความคิดเห็นและความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา และวางตัวให้น่าเชื่อถือกว่าที่เป็นอยู่ซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่ง เนื่องจากว่าการทำงานในองค์กรที่มีพนักงานจำนวนมากนั้น หากผู้บังคับบัญชาไม่สามารถสร้างความเคารพเชื่อถือศรัทธาให้เกิดขึ้นได้

การร่วมกันทำงานในรูปแบบทีมก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย หรือไม่ก็อาจจะมีการแข่งขัน ออกเป็นฝักเป็นฝ่าย และบั่นทอนให้การทำงานร่วมกันในองค์กรเกิดความสะอึก ไม่ราบรื่น ส่งผลไปถึงความรักความสามัคคีในองค์กรก็จะลดลงเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญและใส่ใจในเรื่องนี้ให้มาก เพราะเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก เนื่องจากการได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน รวมถึงการกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน (Locke, 1976) ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในองค์กรทั้งสิ้น เพราะบุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไรย่อมต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน (สุนันทา เลาहनันท์, 2541)

## 2.9 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

พนักงานส่วนใหญ่ระบุว่า ผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายด้าน เพราะขาดภาวะความเป็นผู้นำ ความมั่นใจในตนเอง รวมถึงการควบคุมอารมณ์ และมีความลำเอียงไม่เป็นธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาของนอร์วีร์ ศรีเพ็ญ (2541) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยพบว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา มุ่งประเด็นสำคัญไปที่ผู้บริหารขาดวิสัยทัศน์ ทักษะ และความยุติธรรม เป็นสำคัญ ซึ่งในประเด็นนี้ เอ็ดวิน เอ. ล็อก (Locke, 1976) ระบุว่า การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

## 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พดกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

3.1.1 ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนทุกฝ่ายได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในประเด็นปัญหาต่างๆ มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้มีเวทีกลางในการแสดงออกของทุกฝ่าย ทำให้ทราบสภาพและปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และนำมาซึ่งการหาข้อสรุปร่วมกันโดยผ่านการประชุม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ และกิจกรรมอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

3.1.2 ในประเด็นการจัดสวัสดิการต่างๆ นั้น ทางบริษัทควรได้มีการพิจารณาเป็นระยะๆ ถึงสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองว่ามีความผันผวนไปในแนวทางใด จากนั้นจึง

ดำเนินการปรับปรุงแผนในการจัดสวัสดิการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน เพราะหากใช้แผนที่จัดทำไว้แล้วโดยไม่ได้ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันก็อาจทำให้การจัดการสวัสดิการสำหรับพนักงานไม่สัมฤทธิ์ผลตามที่ได้วางเอาไว้

3.1.3 ในส่วนของพนักงานนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพตนเองอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากบริบทของสังคมโลกโดยรวมได้เปลี่ยนแปลงไปมากทุกขณะ ดังนั้น หากพนักงานไม่ได้รับการพัฒนาทักษะต่างๆ ก็จะทำให้เป็นคนที่ไม่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้การปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังของบริษัท เนื่องจากปัญหาการขาดสมรรถภาพที่คิ่่นเอง ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้ ทางบริษัทอาจจะต้องเพิ่มเติมในส่วนของการฝึกอบรม และการส่งพนักงานไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหน่วยงานของรัฐและเอกชนภายนอกบริษัท เพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะวิช และประสบการณ์วิชาชีพ รวมถึงการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป และมีตำแหน่งที่สูงขึ้นไว้รองรับเมื่อสำเร็จการศึกษา

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกัน เช่น พนักงานในแผนกอื่นๆ ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงานแต่เพียงอย่างเดียว โดยอาจศึกษาในเชิงลึกลงไป เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงในประเด็นต่างๆ เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือรูปแบบการทำงานเป็นทีม และการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

3.2.2 ควรทำการวิจัยในเชิงเปรียบเทียบระหว่างบริษัท พกษาเรียลเอสเตทจำกัด (มหาชน) กับบริษัทอื่นๆ ซึ่งมีบริบทใกล้เคียงกัน และเป็นบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจมีลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ทราบว่ามิข้อเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และจะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนางานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรได้อย่างไร

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กฤตินี มณีสุวรรณ (2531) “วุฒิภาวะและความพึงพอใจในงานกับผลผลิตภาพ : ศึกษาเฉพาะกรณี  
พนักงานรายวัน บริษัทเนชั่นแนล เซมิคอนดักเตอร์(กรุงเทพ) จำกัด” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กอบชัย อ้นนาค (2540) “ประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบควบคุมภายในของสำนักงาน  
จเรตำรวจ : ปัญหาและแนวทางแก้ไข” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กิตติมา ปรีดีติลล (2529) *ทฤษฎีการบริหารองค์กร* กรุงเทพมหานคร  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- ชาญชัย อาจินสมอาจาร (2538) *ศิลปะการเป็นผู้นำ* กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
- ชุตินา จันทร์ผ่อง (2539) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค :  
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประปาเขต 6, 7 และ 8” ปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนา  
พานิช
- ธงชัย สันติวงษ์ (2533) *องค์กรและการบริหาร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ธนชัย ยมจินดา (2538) *เอกสารการสอนชุดวิชาการวางแผนและควบคุมงานบริหาร*  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นงลักษณ์ ประเทืองไพโรศรี (2542) “กระบวนการบริหารโครงการพัฒนาบริการด้านหน้าของ  
โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดกำแพงเพชร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- นภาพร ไทยรุ่งโรจน์ (2542) “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายยา กรณีศึกษา  
บริษัท ไบโอดีเนค จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์  
ธุรกิจ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นรวิทย์ ศรีเพ็ญ (2541) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาพัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537) *จิตวิทยา องค์กร* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์

- ปรากรม วุฒิพงศ์ และคณะ (2540) *ระบบประกันสุขภาพของไทย* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์  
แสงแดด
- ปรีดา โภธิสุวรรณ (2540) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ธนาคาร กรุงไทย  
จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ปิยะ นิยมวงศ์ (2542) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด  
(มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พรชัย ทิฆัมพรวรรณ (2542) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน  
กรณีศึกษา บริษัท พี.ที.เคมีคอลส์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมพร อธิธิเดช (2530) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน”  
วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหาร  
สาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- สมยศ นาวิการ (2538) *การบริหาร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ดอกหญ้า
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2551) สืบค้นจาก
- สิวโรจน์ เทพขุน (2542) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองกลาง สำนักงาน  
อธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร* วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุนันทา เลานันทน์ (2541) *การพัฒนาองค์การ Organization development ส่วนการพิมพ์และ  
การจำหน่าย* กรุงเทพมหานคร ดี.ดี.บุ๊คส์ ไตร
- สุนีย์ พุทธภัทร (2542) “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท เทชิน โพลีเอสเตอร์  
จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุรชาติ ณ หนองคาย (2540) *หลักการบริหารและการพัฒนาองค์การสาธารณสุข*  
กรุงเทพมหานคร คณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล
- เสถียร เหลืองอร่าม (2516) *กรุงเทพ ผดุงพิทยา*
- อารี เพชรสุด (2530) *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน* กรุงเทพมหานคร เนติกุลการพิมพ์
- เอกชัย กี่สุขภัณฑ์ (2538) *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 3)* กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์สุขภาพใจ

wiki.nectec.or.th Rick W. Griffin. Management. 5 th ed. New Jersey : Illinois Palo Alto  
Princeton, 1996 .

Stoner, James A.F. and Charles W ankel. (1986) Management. 3 th ed. New Jersey : prentice  
Hall, Inc.

Vroom, V. H. 1984 Work and Motivation. Florida : Robert E. Krieger Publishing Co.

## ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท พएका เรียวเอสเทท จำกัด (มหาชน)

#### คำชี้แจง

1.แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อเป็นประโยชน์เป็นกรณีศึกษาในการทำวิจัย เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.แบบสอบถามมี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 สอบถามความพึงพอใจ โดยแบ่งค่าออกเป็น น้อยที่สุด ถึงมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ช่วยสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

---

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลโปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพ  โสด  สมรส  หย่าร้าง
4. วุฒិการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่า 8000 บาท  8001-15000 บาท  
 15001-25000 บาท  มากกว่า 25000 บาท  ขึ้นไป
6. อายุงาน  น้อยกว่า 1 ปี  1-4 ปี  
 5-10 ปี  มากกว่า 10 ปี
7. แผนกที่ทำงาน  แผนกบุคคล  แผนกการตลาด  
 แผนกบัญชี  แผนกบริหาร  
 แผนกวิศวกรรม  แผนกก่อสร้าง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □

ปัจจัยแรงจูงใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1.สวัสดิการ</b>					
1.1 บริษัทให้สวัสดิการแก่พนักงาน อย่างเพียงพอ					
1.2 พนักงานได้รับสวัสดิการเหมาะสม กับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ					
1.3 พนักงานได้รับความสะดวกในการ ได้รับสวัสดิการ					
<b>2.ค่าตอบแทน</b>					
2.1 พนักงานพอใจในระดับเงินเดือนที่ ได้อยู่ในปัจจุบัน					
2.2 พนักงานได้รับเงินเดือนเพียงพอต่อ ค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน					
2.3 พนักงานได้รับเงินเดือนเหมาะสม กับตำแหน่งงาน หน้าที่และความ รับผิดชอบ					
2.4 พนักงานพึงพอใจกับการปรับระดับ เงินเดือนในแต่ละปี					
<b>3.ความก้าวหน้าในอาชีพ</b>					
3.1 พนักงานมีความเชี่ยวชาญใน ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย					
3.2 พนักงานได้รับโอกาสจากบริษัทใน การเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม					
3.3 พนักงานได้รับโอกาสในการ ฝึกอบรม และการสัมมนาในการเพิ่มเติมความรู้					

ปัจจัยแรงจูงใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.4 พนักงานได้รับตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความชำนาญและประสบการณ์					
<b>4.ลักษณะงานที่รับผิดชอบ</b>					
4.1 พนักงานได้รับการมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม					
4.2 พนักงานได้รับผิดชอบงานที่ทำด้วยความสามารถเสมอ					
4.3 งานที่พนักงานได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความชำนาญและประสบการณ์					
4.4 พนักงานมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ได้รับผิดชอบ					
<b>5.ความมั่นคงในหน้าที่การงาน</b>					
5.1 พนักงานมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
5.2 พนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทมากขึ้นเรื่อยๆ					
5.3 พนักงานคิดว่าบริษัทจะเติบโตและมั่นคงขึ้นเรื่อยๆ					
5.4 พนักงานมีความต้องการที่จะเติบโตไปพร้อมกับบริษัท					
<b>6.ความสำเร็จในการทำงาน</b>					
6.1 พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					

ปัจจัยแรงจูงใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.2 พนักงานมีความพึงพอใจกับผลงานที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบ					
6.3 พนักงานได้รับความไว้วางใจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					
<b>7.สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
7.1 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน					
7.2 บรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นมิตร					
7.3 ผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
7.4 การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี					
<b>8.การยอมรับนับถือ</b>					
8.1 พนักงานได้รับคำยกย่อง/ชมเชย / เชื้อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
8.2 พนักงานมีโอกาสเสนอแนะคำคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน					
8.3 พนักงานใช้ความรู้ความสามารถเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานได้เป็นอย่างดี					
<b>9.การปกครองบังคับบัญชา</b>					
9.1 ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจในปัญหาและเอาใจใส่ในการทำงานเป็นอย่างดี					
9.2 เมื่อมีปัญหาในเรื่องการงานและเรื่องส่วนตัว พนักงานสามารถปรึกษาหารือและขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้					

ปัจจัยแรงจูงใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.3 ผู้บังคับบัญชากระจายงานให้พนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม					
9.4 ผู้บังคับบัญชามีกรอบหรือสอนวิธีการทำงานให้ด้วยความรู้สึกสนับสนุนอย่างจริงใจ					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

#### 1.ด้านสวัสดิการ

---



---



---

#### 2. ด้านค่าตอบแทน

---



---



---

#### 3.ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

---



---



---

#### 4.ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

---



---



---

#### 5.ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน

---



---



---

**6.ด้านความสำเร็จในการทำงาน**

---

---

---

**7.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

---

---

---

**8.ด้านการยอมรับนับถือ**

---

---

---

**9.ด้านการปกครองบังคับบัญชา**

---

---

---

**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นางสาวพีรพรรณ เพิ่มพูน
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	12 สิงหาคม 2524
<b>สถานที่เกิด</b>	ราชบุรี
<b>วุฒิการศึกษา</b>	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนประจวบวิทยาลัย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ปีการศึกษา 2546
<b>สถานที่ทำงาน</b>	บริษัท เซอร์เวียร์ (ประเทศไทย) จำกัด
<b>ตำแหน่ง</b>	ผู้แทนขาย