

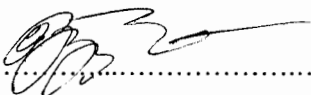
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ
บริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด

เกรียงศักดิ์ แสงจันทร์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

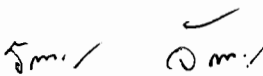
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ เกียรติศักดิ์ แสงจันทร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

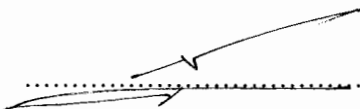
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)

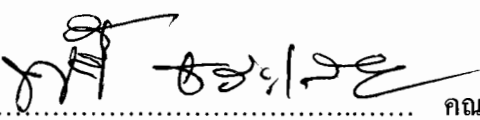
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทร์น้อย)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรวาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)
วันที่...3...เดือน.....มิถุนายน.....พ.ศ....2559.....

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่ง ในการช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีคืออย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ (อาจารย์ที่ปรึกษา) ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาในการแนะนำตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง ในความกรุณาของอาจารย์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและระลึกถึงพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ในระดับปริญญาโท รวมทั้งบุคลากรและเจ้าหน้าที่งานบริการศึกษาทุกท่าน ที่ช่วยประสานงานให้ ความสะดวกตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา สมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจเสมอมา รวมทั้งเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทุกคนที่อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในครั้งนี้

ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็น อย่างดียิ่งไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บุพการี บูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุน และให้กำลังใจ จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เกรียงศักดิ์ แสงจันทร์

57930003: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ปฏิบัติงาน/แผนกประกอบตัวถัง/บริษัทประกอบรถยนต์/

นิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด

เกรียงศักดิ์ แสงจันทร์: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (JOB SATISFACTION AMONG EMPLOYEES WORKING FOR A BODY ASSEMBLY DIVISION FOR PICK-UP TRUCKS IN A PRIVATE CAR ASSEMBLY COMPANY LOCATED IN EASTERN SEABOARD INDUSTRIAL ESTATE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: นันทวัน อินทชาติ, ปร.ค. 73 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัยเรื่อง การวิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ โดยจำแนกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ดังสูตรของ Yamane (1967) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 248 คน

ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 230 คน มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 127 คน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. จำนวน 195 คน มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 133 คน ของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งปัจจัยเชิงใจและปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับมากโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ บริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถัง โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

57930003: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ WORKING/ BODY ASSEMBLY DIVISION FOR
PICK-UP TRUCKS/ EASTERN SEABOARD INDUSTRIAL ESTATE
KRIANGSAK SAENGCHAN: JOB SATISFACTION AMONG EMPLOYEES
WORKING FOR A BODY ASSEMBLY DIVISION FOR PICK-UP TRUCKS IN A PRIVATE
CAR ASSEMBLY COMPANY LOCATED IN EASTERN SEABOARD INDUSTRIAL
ESTATE. ADVISOR: NANTAWAN INTACHAT, Ph.D. 73 P. 2016.

The purpose of this study was to examine a level of job satisfaction among employees working in a body assembly division for pick-up trucks for a private car assembly company located in Eastern Seaboard Industrial Estate. Also, this study attempted to compare the level of job satisfaction among these employees as classified by gender, age, educational level, and work length. The sample size was calculated based on known population size by Taro Yamane's formula (1967) with 95% confidence level and sampling error no more than 5 percent. There were 248 subjects participating in this study.

The results based on the analysis of the respondents' personal factors revealed that the majority of them were male (230 subjects), aged lower than 30 (127 subjects), holding a high school certificate/ lower vocational certificate (195 subjects), and having work length fewer than 5 years (133 subjects). Also, the subjects expressed a high level of job satisfaction with both motivating and supporting factors. In addition, based the results from the comparisons, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of job satisfaction among the employees with different gender, educational level, and work length. Finally, a statistically significant difference was found in the level of job satisfaction among the subjects with different age at a significant level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ.....	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
เกณฑ์การแปลผล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	33
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน	41
ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	54
ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	55
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผลการวิจัย.....	59
อภิปรายผลการวิจัย.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก.....	67
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	73

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนพนักงานแยกตามแผนก.....	25
4-1 จำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ.....	31
4-2 จำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ.....	31
4-3 จำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	32
4-4 จำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน.....	32
4-5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	33
4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน.....	34
4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่อง ชมเชยจากผู้ร่วมงาน.....	36
4-8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับในสังคม.....	38
4-9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ.....	40
4-10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง 6 ด้าน.....	41
4-11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานด้านนโยบายองค์กร.....	43
4-12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา.....	45
4-13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน.....	49
4-15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	51
4-16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	53
4-17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
4-18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน จำแนกตามเพศ.....	55
4-19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	55
4-20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	56
4-21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
4-22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกระยะเวลาในการทำงาน.....	57
4-23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	57

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
2-1 ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow.....	14

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานะเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันกันรุนแรงมากขึ้น ระบบข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น ทำให้ทุกองค์กรต้องเรียนรู้และหาวิธีการต่าง ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร เพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ รวมถึงสามารถแข่งขันได้ในระดับประเทศและระดับโลก อุตสาหกรรมยานยนต์ก็เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีการแข่งขันกันอย่างมาก ทั้งในประเทศและการส่งออก สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) เปิดเผยว่า ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 ส่งออกรถยนต์ได้ 101,982 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.88 จากเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 เนื่องจากมีการส่งออกรถกระบะรุ่นใหม่และการส่งออกรถอีโคคาร์ยังเติบโตดี (ไทยรัฐออนไลน์, 2558)

ดังนั้น ทุกองค์กรจึงต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ พนักงานซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองช่วยผลักดันให้ธุรกิจ หรือองค์กรดำเนินก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ในส่วนบริหาร หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในส่วนปฏิบัติการต่าง ๆ เช่น พนักงานผลิต พนักงานตรวจสอบ พนักงานจัดซื้อ พนักงานบัญชี พนักงานซ่อมบำรุง ตลอดจนถึงพนักงานรักษาความปลอดภัยดังกล่าวที่ว่า บุคลากรขององค์กรจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่ามหาศาล ทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษา และต้องลงทุนเพิ่มเติมอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในระยะยาว การที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไปด้วยสาเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่านั้นไป ในขณะที่เดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลาย ๆ ด้าน เพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (กรกฎ พลพานิช, 2540)

การทำธุรกิจหรืองานอุตสาหกรรมเป็นงานที่จะต้องคำนึงถึงผลได้ผลเสีย กำไรขาดทุน รวมทั้งการดำเนินงานยังเต็มไปด้วยการแข่งขันในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ การตลาด รวมถึงการควบคุมต้นทุนการผลิต และอื่น ๆ ผู้บริหารจะทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของบุคลากรในการปฏิบัติงาน จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ (สมยศ นาวิการ, 2540) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงไม่ใช่เรื่องง่ายเพราะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับจิตใจและความต้องการของคนซึ่งเป็นสิ่งที่

ละเอียดอ่อนและค่อนข้างซับซ้อน เพราะพนักงานแต่ละคนจะมีความต้องการและความพึงพอใจต่างกัน จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ” เพื่อทำการศึกษา ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อการบริหารงานของพนักงานและเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานให้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีศักยภาพ มีความก้าวหน้าและพนักงานมีการพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ โดยจำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

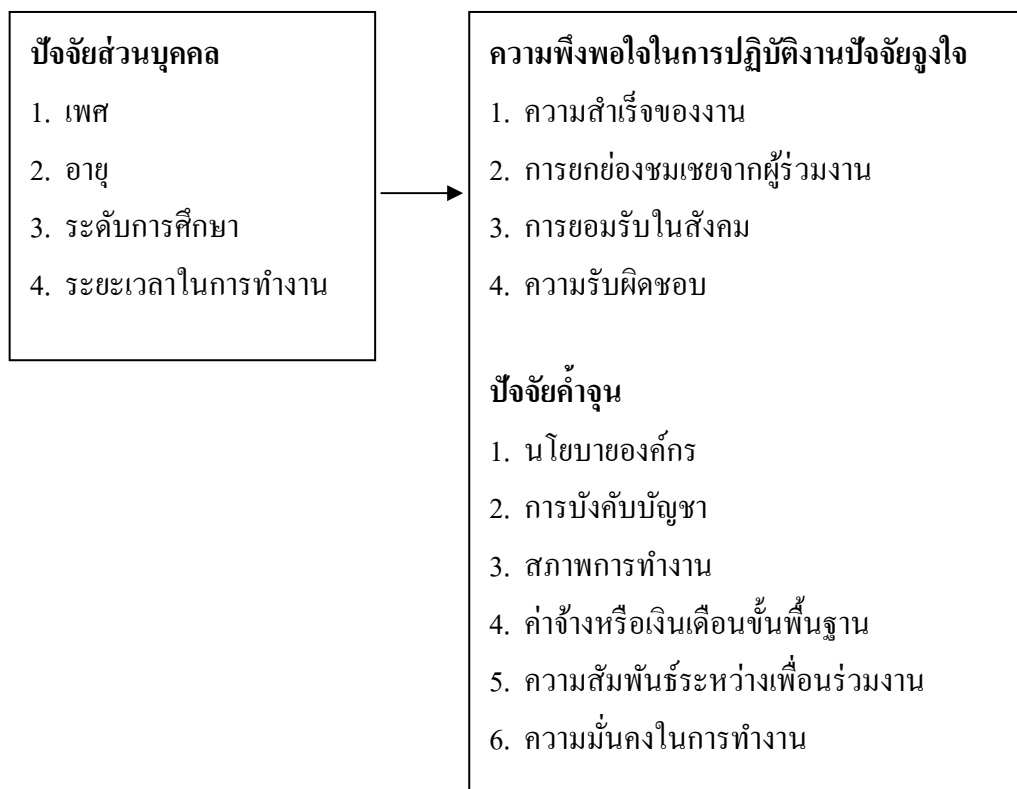
1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ ผู้วิจัยได้อ้างอิงทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1975) ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงาน และเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น และทุ่มเทการทำงานเพื่อความสำเร็จได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กร

2. เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของพนักงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

3. เพื่อทราบความแตกต่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานให้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่วางไว้ จึงกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ บริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.4 ระยะเวลาในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.2.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

2.2.1.1 ความสำเร็จของงาน

2.2.1.2 การยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน

2.2.1.3 การยอมรับในสังคม

2.2.1.4 ความรับผิดชอบ

2.2.2 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย

2.2.2.1 นโยบายองค์กร

2.2.2.2 การบังคับบัญชา

2.2.2.3 สภาพการทำงาน

2.2.2.4 ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน

2.2.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2.2.2.6 ความมั่นคงในการทำงาน

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวนทั้งสิ้น 650 คน (ข้อมูลจากเดือนมกราคม 2559)

ขอบเขตด้านเวลา

ในการทำวิจัยและเก็บข้อมูลครั้งนี้ อยู่ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะอารมณ์ทางบวกของพนักงานที่มีต่อการทำงาน มีความรู้สึกที่ดี ทศนคติที่ดี ที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของพนักงาน หรือเป็นผลจากการประเมินผลงาน และความสามารถสนองความต้องการของพนักงานในงานนั้น โดยใช้ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg แบ่งได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติซึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ มากขึ้น

ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติ ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน

การยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน หมายถึง การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อเราทำงานสำเร็จ หรือพบปัญหานอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมาย

การยอมรับในสังคม หมายถึง การได้รับความนับถือ จากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และบุคคลภายนอก

ความรับผิดชอบ หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในจุดนั้น ๆ อย่างชัดเจน มีความท้าทายในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามข้อกำหนด

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรงแต่จะเป็นปัจจัย สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ มากขึ้น

นโยบายองค์กร หมายถึง การที่องค์กรมีข้อกำหนดเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์กรให้ได้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ และได้ทำความเข้าใจกับพนักงานทุกคนทราบ

การบังคับบัญชา หมายถึง ความร่วมมือ ความเข้าใจกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน ตรงตามสายงานมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และมีความเป็นธรรมชาติ

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รั้วโคม การทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน

ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน หมายถึง อัตราเงินเดือนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ มีการพิจารณาปรับเงินเดือน มีโบนัส และมีสวัสดิการที่เหมาะสมยุติธรรม มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับตลาดแรงงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ ความเข้าใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานด้วยกัน ทั้งในด้านการงาน และส่วนตัว มีความสามัคคี ช่วยกันแก้ไขปัญหาาร่วมกันให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีบรรยากาศที่เป็นมิตรต่อกัน

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับโอกาสเพิ่มความสามารถให้มีการพัฒนาภายในสายงานเพื่อเข้าสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมในการทำงาน มีสวัสดิการที่เพียงพอต่อความมั่นคงในชีวิต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถ กระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ได้เน้นเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรหรือประเด็นที่ศึกษา โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction)

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้แตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงขอรวบรวมมาดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2523) ได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สิ่งจูงใจประเภทนี้มีสองชนิดคือ สิ่งจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง และ สิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ และค่ารักษาพยาบาล
2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นสิ่งจูงใจที่มักจะสนองตอบต่อความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในงาน

สายจิตร์ สิงหเสนี (2546, หน้า 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม ที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

สุพล จอกทอง (2540, หน้า 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทน ที่คาดหวังไว้

อารี เพรชชุด (2530, หน้า 49) ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่อ งานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอ ให้อับความคาดหวัง ของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของ บุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

Vroom (1984) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องาน ของตน คำว่า ทัศนคติต่องาน (Job attitudes) อาจใช้แทนกันได้กับความพอใจในงาน ทัศนคติ ทางบวกที่มีต่องานเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการทำงานและทัศนคติทางลบที่มีต่องาน เปรียบได้กับความไม่พอใจในการทำงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

กมล และเสถียร (2516 อ้างถึงใน วิเชียร วัฒนา, 2547) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคล เกิดความพึงพอใจในงานนั้น คือ การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบเหล่านี้ คือ

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คู่มีกับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่ นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนก็เห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะบางอย่าง สกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงาน ไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แม้งานบางอย่างสบาย แต่รายได้จะถูกลงก็ตาม
3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้ว แม้สิ่งอื่น ๆ จะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพื่อมีเพื่อนที่ดีทำให้งานที่ทำน่าอยู่ยิ่งขึ้น

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 อ้างถึงใน วิเชียร วัฒนา, 2547) ได้กล่าวถึง มิติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานได้แก่

1. งาน จะรวมถึงความพอใจทางด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสในการที่จะเรียนรู้ งาน ความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุม และการกำหนดเวลาของงาน
 2. ค่าจ้าง ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับและความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในการจ้าง วิธีการให้ค่าจ้าง
 3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานการเลื่อนตำแหน่ง
 4. การยกย่องนับถือ การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ การให้เกียรติและการเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ การวิพากษ์วิจารณ์
 5. ผลประโยชน์ บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี การใช้จ่ายจ่ายในการพักผ่อน
 6. สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำ เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมือ อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความชื้น สถานที่ตั้ง และลักษณะ โครงสร้างของการวางผังที่ทำงาน
 7. การนิเทศงาน แบบหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากการนิเทศงาน เทคนิคของการนิเทศงาน มนุษย์สัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร
 8. เพื่อนร่วมงาน ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน
- French and Bell (1978) ได้ให้ความเห็นว่า สภาพของการทำงานที่ดี เช่น มีการแบ่งงานหรือการบริหารงานที่ดี สามารถทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานได้ทั้งนี้ เพราะลักษณะของงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของตนเองให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายใน และภายนอกองค์กรได้ เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเช่นนี้ ความพึงพอใจในงานก็ย่อมเกิดขึ้น และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการต่องาน คือ ความมั่นคงในอาชีพ ค่าจ้างเงินเดือนที่เป็นธรรม สวัสดิการ ผลประโยชน์ การบังคับบัญชา ผู้บริหารมีความเป็นธรรม สภาพการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า และเป็นอาชีพที่มีเกียรติ

ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

Herzberg, Bernard, and Bardara (1959) ได้พยายามศึกษาถึง ปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจในการทำงาน เขาได้ทำการศึกษากับพนักงานบัญชี และวิศวกร ผลการศึกษาพบว่า เป็นการยากมากที่เหตุการณ์เดียวจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือรู้สึก

ไม่พึงพอใจในการทำงาน ความจริงถึงแม้ว่าจะซ้ำซ้อนกันบ้างในเหตุการณ์ แต่สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานก็มีลักษณะแตกต่างกันอย่างมากกับสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความพอใจในงาน กับความไม่พอใจในภาวะการณ์ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แยกยาก และมีความแตกต่างกันในวิธีการที่จะทำ ไม่ใช่ความรู้สึกที่ตรงกันข้าม ดังนั้น ทฤษฎีของเขาจึงได้ชื่อว่า “ ทฤษฎีสองปัจจัย ” ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานข้อสมมติฐานของ Herzberg

ในการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจในงานที่ทำ เป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี

ปัจจัยต่าง ๆ ที่สร้างความพึงพอใจในงานเรียกว่า “ ตัวสร้างความพึงพอใจในงาน ”

และปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานจะเรียกว่า “ ตัวสร้างความไม่พึงพอใจในงาน ”

โดยไม่ได้เรียงสิ่งเหล่านี้ตามลำดับความสำคัญคือ

สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงาน

1. ความสำเร็จของงาน
2. การยอมรับนับถือ
3. ความรับผิดชอบ
4. สภาพการทำงาน
5. ความก้าวหน้าในงาน

สิ่งที่สร้างความไม่พอใจในงาน

1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
2. นโยบายและการปฏิบัติงาน
3. การกำกับดูแล
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
5. เงินเดือนและสิ่งตอบแทน
6. สถานภาพ
7. ความมั่นคง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

การจูงใจ

ความสำเร็จขององค์กรส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับความมากน้อยของการจูงใจที่พนักงานได้รับในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร ในอดีตผู้บริหารมักจะพิจารณาคนงานในลักษณะที่เป็นสินค้าอย่างหนึ่ง สามารถหาซื้อได้ในราคาต่ำ แต่ในปัจจุบันจะเห็นว่าผู้บริหารจะปฏิบัติต่อคนงานในฐานะที่เป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจอย่างหนึ่ง

ให้ความสำคัญกับสวัสดิการของพนักงาน เพิ่มค่าจ้างให้สูงขึ้น ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้ดีขึ้น

ความหมายของการจูงใจ

Harriman (1947, p. 226) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจเป็นนามธรรม ที่ไม่สามารถมองเห็น แต่เป็นสิ่งที่มียุทธูปการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น

Andreas (1970, p. 505) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

Griffin (1963, p. 484) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจเป็นชุดของพลัง ผลักดันที่เป็นสาเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมในแนวทางที่ตอบสนองต่อความต้องการของตน

Daft (2000, p. 534) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายใน ตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษา พฤติกรรมนั้นไว้

Wehrich and Koontz (1993, p. 462) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจาก ความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกัน ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

Dubrin and Ireland (1993, p. 294) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ กระบวนการที่ถูกใช้เพื่อ ขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายในองค์กร

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546, หน้า 92) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันจากภายใน จิตใจของพนักงานให้แสดงพฤติกรรมที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ หรือหมายถึง การกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, หน้า 81) กล่าวว่า การจูงใจ เป็นความต้องการที่เกิดขึ้น อย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียด บุคคลจึงพยายามหาวิธีเพื่อตอบสนอง ความต้องการนั้น

เสนาะ ดิยาว (2543, หน้า 208) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจ ในความหมายหนึ่งคือ ความเต็มใจที่จะพยายามทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์กร บรรลุเป้าหมายโดยมีเงื่อนไขว่า การทุ่มเทนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของคนคนนั้น การระบุว่าจะ ให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องการทำงานในองค์กร แต่ในอีก ความหมายคือ เป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็น

ความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น ดังนั้น การจูงใจจึงประกอบด้วย ความต้องการ (Need) พลัง (Force) ความพยายาม (Effort) และเป้าหมาย (Goal)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลหรืออินทรีย์ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในแนวทางที่ตอบสนองต่อความต้องการของตน นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ แรงขับ และรางวัลอันเป็นสิ่งที่ล่อใจ รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมเหล่านั้นไว้ แต่แต่ละบุคคลจะเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองให้เหมาะสมที่สุดในแต่ละบุคคล

องค์ประกอบของการจูงใจ

การจูงใจเป็นวิธีการชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร พฤติกรรมของคนเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ หรือสิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้น โดยมีสิ่งจูงใจเป็นเครื่องมือ ดังนั้น การจูงใจ จึงประกอบด้วย (อุดมศิลป์ ปิ่นสุข, 2552)

1. แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง ความปรารถนาภายในหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่บุคคลนั้นต้องการ แรงจูงใจอาจเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น เมื่อบุคคลเกิดความหิว พฤติกรรมที่แสดงออกมาคือ เขาไปหาอาหารรับประทาน เมื่อบุคคลเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานเขาต้องการพักผ่อน เมื่อบุคคลต้องการให้คนอื่นยอมรับ เขาต้องขยันขันแข็งและตั้งใจฝึกฝนทำงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมที่แสดงออกมาอาจแตกต่างกันออกไป

2. สิ่งจูงใจ (Incentive) หมายถึง สิ่งที่ชักนำหรือจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา สิ่งจูงใจในองค์กรเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดการจูงใจในการทำงาน เช่น การที่บริษัทให้โบนัสพิเศษแก่พนักงานที่ทำยอดขายได้สูงสุด ทำให้บุคคลได้รับรางวัลตอบแทนเป็นเงิน และการยอมรับในความสามารถในการขาย

สิ่งจูงใจที่มักนำมาใช้ในองค์กรแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางเศรษฐศาสตร์ (Economic incentive) ที่ชัดเจนก็คือ การให้เงิน การมีเงินเดือน การได้เงินทุน การให้รางวัล การให้ของแถม การได้เงินปันผล การลดดอกเบี้ยเงินกู้ การเพิ่มดอกเบี้ยเงินฝาก การลดหย่อนภาษี การลงทุนที่ได้ผลกำไร การที่หุ้นขึ้น ฯลฯ เนื่องจากคนเราอยากได้เงินหรืออยากได้ความมั่นคงทางการเงิน เพราะเงินสามารถตอบสนองความต้องการบางอย่างได้ในทันที

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social incentive) อันนี้เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม เราไม่สามารถอยู่ได้ด้วยตัวคนเดียว เรามีพฤติกรรมของการเข้ากลุ่ม การมีพวกพ้อง และการอยากได้รับ

การยอมรับ ยกย่อง จากคนอื่น ๆ ในกลุ่ม แรงจูงใจทางสังคมที่เห็นได้ชัดคือ การที่จะได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ การเป็นที่ยอมรับจากสังคม การประกาศเกียรติคุณ การที่มีเครดิตและความน่าเชื่อถือ ฯลฯ

3. แรงจูงใจทางคุณงามความดี (Moral incentive) ขึ้นสูงสุดของความปรารถนาของมนุษย์คือการที่มนุษย์รู้สึกกว่าตัวเองมีระดับจิตใจที่สูงส่ง อย่างเช่น การประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม รักษาตนอยู่ในศีลธรรม สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ทำให้รวยขึ้น หรือแม้กระทั่งอาจไม่ได้ทำให้ได้รับการยกย่องจากสังคมมากนัก แต่ก็ยังปฏิบัติตนอย่างดี เพราะเชื่อว่าการมีคุณธรรม จริยธรรม ทำให้มีคุณงามความดีเกิดขึ้นกับตัวเอง สิ่งนี้จะนำไปสู่ความภาคภูมิใจ การยกย่องและการเคารพตนเอง นอกจากนี้ มนุษย์ยังมีความเชื่อเรื่องของสวรรค์-นรก ซึ่งเป็นแรงจูงใจทางอ้อม ๆ ให้เป็นคนดีด้วย

มีทฤษฎีและการศึกษาเรื่องการจูงใจเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน ซึ่งมีทั้งทฤษฎีและการศึกษาที่ว่าด้วยการจูงใจโดยตรง และทฤษฎีและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ ในที่นี้จะกล่าวโดยสังเขปบางส่วนเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

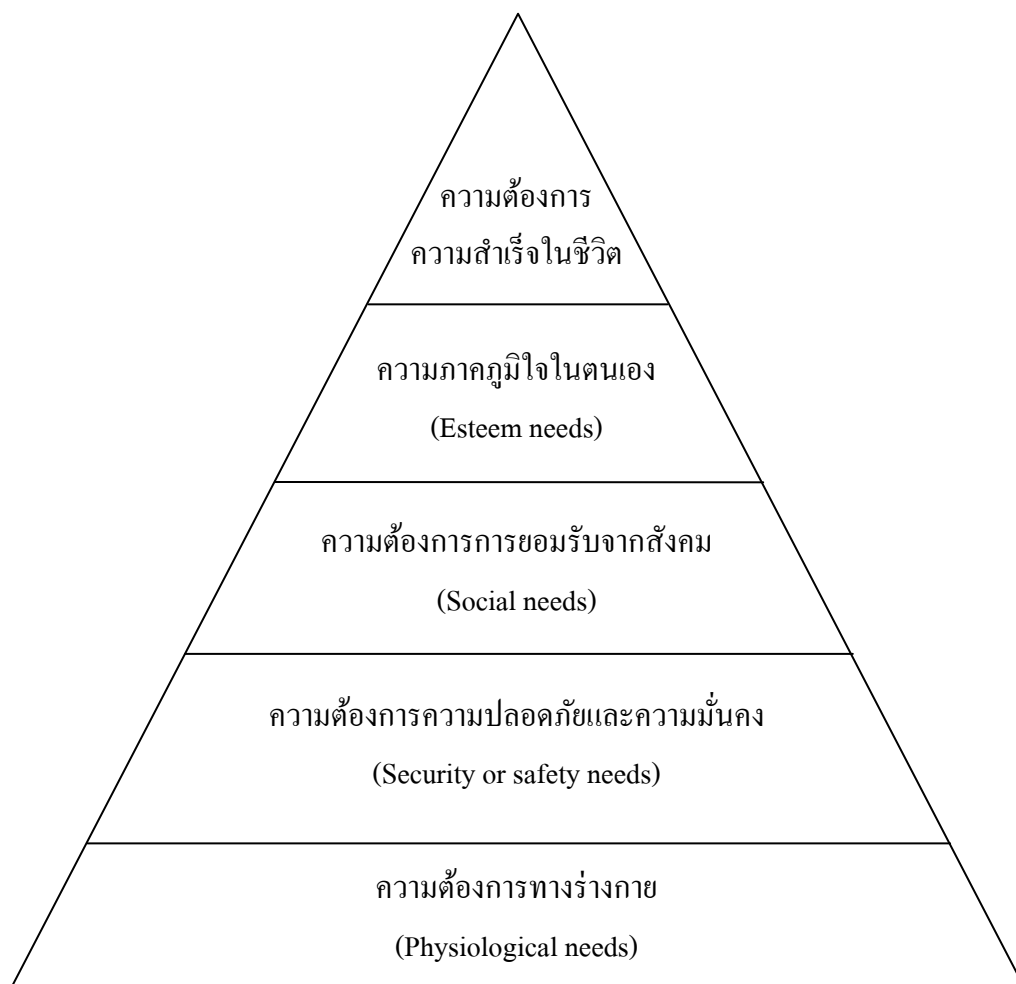
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยนักจิตวิทยาชื่อ Maslow (2002 อ้างถึงใน เสนาะ ดิยาวัว, 2543) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย Maslow มองว่าความต้องการของมนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุด ซึ่งความต้องการใด ๆ ก็ตามจะไม่เป็นต้นเหตุของพฤติกรรมจนกว่าจะขาดหายไปในเรื่องนั้น ๆ มิมากขึ้นหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกต่อไป โดยความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มี 3 ประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งที่ชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป



ภาพที่ 2-1 ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1954)

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs)

เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน ในชีวิตและสุขภาพ ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs)

เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง (Esteem needs)

เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูงงานที่ทำทนาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือ ต้องการจะเต็มเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

ดังนั้น หากต้องการทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการจูงใจพนักงานในการทำงานองค์กรจะต้องศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของพนักงานแต่ละคน ซึ่งอาจเหมือนกันหรือแตกต่างกัน จัดแบ่งความต้องการเหล่านั้นออกเป็นกลุ่ม ๆ แล้วจึงตอบสนองความต้องการของพวกเขาเหล่านั้นเท่าที่องค์กรจะสามารถทำได้ เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตั้งใจปฏิบัติงาน โดยปราศจากข้อกั้วใด ๆ อันอาจเป็นเหตุให้เกิดปัญหาและอุปสรรคจากความต้องการของพวกเขา มารบกวนจิตใจขัดขวางการปฏิบัติงานของพนักงานได้

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ในปี ค.ศ.1969 Clayton Alderfer จากมหาวิทยาลัยเยล (Yale university) ได้นำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow มาดำเนินการปรับปรุงใหม่ด้วยวิธีการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical research) และใช้ชื่อใหม่ว่าทฤษฎีแรงจูงใจ ERG เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ด้วยเหตุนี้ทฤษฎีของเขาจึงจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจแบบเนื้อหา โดยจำแนกความต้องการหลัก (Core needs) ของบุคคลในองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม (Robbins, 1993, p. 211) คือ

ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs: E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

ความต้องการความสัมพันธ์ (Related needs: R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคมตามทฤษฎีของ Maslow บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของ Maslow ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเอง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

โดยสรุปทฤษฎีแรงจูงใจ ERG เหมือนกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow คือ หากบุคคลมีความพึงพอใจในความต้องการระดับต่ำ ย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในความต้องการระดับสูงขึ้นด้วย ข้อควรระวัง คือ ความต้องการหลากหลายอาจเกิดขึ้นพร้อมกันในเวลาเดียวกัน และความผิดหวังอันเกิดจากการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับสูง อาจส่งผลให้เกิดความถดถอยกลับไปหาความต้องการในระดับต่ำได้

จากที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่า ในการบริหารงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากร ผู้บริหารควรเน้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบงานให้รับผิดชอบมากขึ้น การส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน เป็นต้น ส่วนปัจจัยด้านการบำรุงรักษาก็ควรต้องให้ความสนใจด้วยแต่มีใช้น้อยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หากแต่เป็นไปเพื่อป้องกันมิให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ถ้าทำได้เพียงเท่านี้ก็ถือว่าน่าพอใจแล้ว

ทฤษฎี Herzberg's two factor theory (ทฤษฎีสองปัจจัย)

เป็นทฤษฎีที่ Frederick Herzberg ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยศึกษาถึงความต้องการของบุคคลในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ ประกอบด้วย

- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 1.4 ความรับผิดชอบในงาน
- 1.5 ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน
- 2.2 นโยบายและการบริหาร

- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 สภาพการทำงาน
- 2.5 วิธีปกครองบังคับบัญชา
- 2.6 สถานะทางอาชีพ
- 2.7 ความมั่นคงในการทำงาน

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยนี้แล้ว จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยค่าจูงหรือสุขศาสตร์ ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงาน ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูงหรือสุขศาสตร์จะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภavana เวชกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การศึกษารณิ บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นพนักงานฝ่ายการผลิต (Manufacturing) ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ (DL1-DL3) มีระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์การโดยเฉลี่ย 3.79 ปี มีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 5.97 ปี 2) ระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ โดยรวมพบว่า ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับสูง 3) ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูง กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 5) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาแผนก/ ฝ่าย ที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์การ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 6) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แผนก/ ฝ่ายที่สังกัด ระดับตำแหน่งงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กับบริษัทฟาริเนทต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 7) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับ ปานกลาง กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วงศ์วิเศษ สมฤทธิ์ฐิติกุล (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิษซ่า ฮัท ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน สาขาที่ปฏิบัติงาน จำนวนของผู้ปฏิบัติงานในร้านสาขา ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ และประเภทของพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิษซ่า ฮัท คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านการบังคับบัญชา

ปริญญา ศักยธรรม (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจ ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับ มาก ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจ ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน การศึกษาครั้งนี้ทำให้ บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในปัจจุบัน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร ในการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหมดในองค์กรให้มากที่สุด ซึ่งเมื่อพนักงานทุกคน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้เกิด การพัฒนาและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปการศึกษา ครั้งนี้ทำให้ บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบัน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายใน องค์กร ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหมดในองค์กรให้มากที่สุด

ซึ่งเมื่อพนักงานทุกคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

อรรถพล ชื่น โภคทรัพย์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท เม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลงานวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่เข้าทำงานในบริษัทด้วยการสมัครด้วยตนเอง เวลาทำงานประจำ คือ 06.30-18.30 น. จำนวนชั่วโมงทำงานนอกเวลาต่อเดือน คือ 71-90 ชั่วโมง จำนวนปีที่ทำงานในบริษัท คือ 3-4 ปี และเดินทางมาทำงานด้วยรถของบริษัท 2) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ส่วนด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3) พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) พนักงานที่มีลักษณะการเข้ามาทำงานในบริษัทต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนเวลาทำงานประจำ จำนวนชั่วโมงทำงานนอกเวลาต่อเดือน จำนวนปีที่ทำงานในบริษัท การเดินทางมาทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประพาฬศรี ลิมสุคนธ์ (2553) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางบัญชี กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงานและการมีส่วนร่วมขององค์กร ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านการเรียนรู้ พัฒนาและความก้าวหน้า และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจ ส่วนการสำรวจเกี่ยวกับด้านความต้องการส่วนบุคคลทางบัญชีที่มีผลต่อบริษัทนั้น พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการ การเพิ่มขึ้นของอัตราเงินเดือน/ โบนัสมากที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการด้านสวัสดิการ การจัดตั้งกองทุนเลี้ยงชีพ มีค่าล่วงเวลา มีวันหยุดพักผ่อนเพิ่มขึ้น มีหุ้นปันผลให้พนักงานตามลำดับ

ภัตสร จำสินธุ์ และอรนุช มั่งมี (2553) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร การศึกษาคั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จากการศึกษาวิจัยพบว่า

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรสมากที่สุด และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ย 8,000-15,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรส่วนมากเกิดจากการที่พนักงานไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำงานผลการวิจัยจึงเป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ประกอบในการพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต

ศุภกิตต์ กิจประพพทธิกุล (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงระบบการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ซึ่งพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ในด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายบริษัท และการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 377 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ชาย อายุระหว่าง 20-29 ปี มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี สถานภาพโสด ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานชั่วคราว มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ซึ่งการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านจูงใจ พบว่า ด้านที่จูงใจมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงาน รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จและด้านความรับผิดชอบ การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านค่าจูง ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านสถานะทางอาชีพ รองลงมาคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสัมพันธ์ภาพกับ เพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทอยู่ในระดับพึงพอใจมาก การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทิศทาง

เดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โยปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานะทางอาชีพ

สุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน): กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ จากกลุ่มประชากร จำนวน 360 คน จากการศึกษาพบว่า

1. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจุดใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง ยกเว้น การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยกย่องนับถือ พนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นโยบายและ การบริหารของบริษัท การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน และสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน สถานภาพในการทำงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้น สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจระดับมาก

3. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ จะมีระดับความพึงพอใจการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยจุดใจ ได้แก่ ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และ ด้านสถานภาพในการทำงาน และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้น มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ศิริกาญจน์ อาเก๊ะ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในนิคม อุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในการศึกษาครั้งนี้ได้สุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้าน

ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงาน นโยบายบริหาร และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีด้านสภาพการทำงานที่พบว่า มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจโดยรวมจากความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการศึกษา พบว่า โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงระดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านชีวิตส่วนตัวตามลำดับ

สุริยะ ประเสริฐศรี (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการทหารชั้นประทวน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ ดังนี้ ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านนโยบาย/แผนงานและการบริหารงาน ตามลำดับ

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ ที่มีอายุต่างกัน และมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่เป็นการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดในเรื่อง การกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 650 คน ข้อมูลจากเดือนมกราคม พ.ศ. 2559

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ด้วยสูตรของ Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

แทนค่าในสูตรดังนี้

$$n = \frac{650}{1 + 650(0.0025)}$$

$$n = 247.62$$

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research objectives) ไว้ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ โดยจำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้อยูทาร์โรว์ Yamané ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 คน และใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิโดยใช้สัดส่วนที่เท่ากัน (Proportional stratified sampling) แบ่งออกเป็น 10 แผนกการทำงานจำนวนพนักงาน ดังนี้ 64, 104, 88, 34, 44, 78, 52, 78, 32 และ 76 แล้วให้พนักงานที่สะดวกตอบแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน แล้วนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วน ตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางที่ 4-1-4-4

ตารางที่ 4-1 จำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	230	92.74
หญิง	18	7.26
รวม	248	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 92.74 รองลงมาเป็นเพศหญิง มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	127	51.21
31-40 ปี	110	44.35
41 ปีขึ้นไป	11	4.44
รวม	248	100.00

จากตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 51.21 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 44.35 และส่วนน้อยมีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ตารางที่ 4-3 จำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/ ปวช.	195	78.63
อนุปริญญา/ ปวส.	46	18.55
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	7	2.82
รวม	248	100.00

จากตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 78.63 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.55 และส่วนน้อยเป็นระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82

ตารางที่ 4-4 จำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลา
ในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	133	53.63
6-10 ปี	70	28.23
11-15 ปี	23	9.27
16-20 ปี	20	8.06
20 ปีขึ้นไป	2	0.81
รวม	248	100.00

จากตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของประชากรผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 53.63 รองลงมาเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.23 รองลงมา เป็นระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.27 รองลงมาเป็นระยะเวลา 16-20 ปี จำนวน

20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06 และส่วนน้อยเป็นระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปากฎดังตารางที่ 4-5-4-9

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ปัจจัยจูงใจ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความสำเร็จของงาน	4.15	0.57	มาก	1
2. ด้านการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน	3.64	1.19	มาก	4
3. ด้านการยอมรับในสังคม	3.97	0.67	มาก	3
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.99	0.63	มาก	2
รวม	3.93	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4-5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 (SD = 0.61) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.57) อันดับที่ 2 คือ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 (SD = 0.63) อันดับที่ 3 คือ ด้านการยอมรับในสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 (SD = 0.67) และอันดับที่ 4 คือ ด้านการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 (SD = 1.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน

ความสำเร็จของงาน	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถ ทำสำเร็จได้ตามเป้าหมายของหน่วยงาน	85 (34.27)	154 (62.10)	6 (2.42)	0 (0)	3 (1.21)	4.28	0.63	มากที่สุด	1
2. งานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่เสร็จ อย่างรวดเร็วแยกประเมินผลได้	53 (21.37)	158 (63.71)	29 (11.69)	5 (2.02)	5 (1.21)	4.02	0.72	มาก	4
3. ท่านสามารถแก้ปัญหางานที่ได้รับ มอบหมายได้	58 (23.39)	166 (66.94)	21 (8.47)	1 (0.40)	2 (0.81)	4.12	0.62	มาก	3
4. ท่านรู้สึกพอใจและภาคภูมิใจ กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	80 (32.26)	145 (58.47)	17 (6.85)	3 (1.21)	3 (1.21)	4.19	0.72	มาก	2
รวม						4.15	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ งานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำสำเร็จได้ตามเป้าหมายของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 (SD = 0.63) อันดับที่ 2 คือ รู้สึกพอใจและภาคภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 (SD = 0.72) อันดับที่ 3 คือ สามารถแก้ปัญหางานที่ได้รับมอบหมายได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 (SD = 0.62) และอันดับที่ 4 คือ งานที่ปฏิบัติหน้าที่เสร็จอย่างรวดเร็วแยกประเมินผลได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 (SD = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน

ด้านการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ท่านมักจะได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	32 (12.90)	115 (46.37)	75 (30.24)	14 (5.65)	12 (4.84)	3.57	0.95	มาก	4
2. ท่านมักจะได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	26 (10.48)	127 (51.21)	75 (30.24)	14 (5.65)	6 (2.42)	3.62	0.84	มาก	1
3. ท่านมักได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	30 (12.10)	118 (47.58)	76 (30.65)	13 (5.24)	11 (4.44)	3.58	0.92	มาก	3
4. ท่านมักได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	23 (9.27)	127 (51.21)	77 (31.05)	15 (6.05)	6 (2.42)	3.59	0.83	มาก	2
รวม						4.15	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ การได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 (SD = 0.84) อันดับที่ 2 คือ การได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (SD = 0.83) อันดับที่ 3 คือ การได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 (SD = 0.92) และอันดับที่ 4 คือ การจะได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 (SD = 0.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับในสังคม

ด้านการยอมรับในสังคม	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ผลงานที่ท่านทำได้รับการยอมรับ จากสังคมภายนอก	50 (20.16)	123 (49.60)	65 (26.21)	5 (2.02)	5 (2.02)	3.84	0.84	มาก	3
2. โดยรวมท่านรู้สึกพอใจในการเป็น ส่วนหนึ่งของบริษัทฯ	88 (35.48)	137 (55.24)	17 (6.85)	2 (0.81)	4 (1.61)	4.22	0.74	มากที่สุด	1
3. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าตำแหน่งงานที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากสังคมรอบข้าง	47 (18.95)	133 (53.63)	58 (23.39)	5 (2.02)	5 (2.02)	3.85	0.82	มาก	2
รวม						3.97	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4-8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับในสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับในสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 (SD = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ โดยรวมรู้สึกพอใจในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 (SD = 0.74) อันดับที่ 2 คือ รู้สึกว่าตำแหน่งงานที่ทำได้รับการยอมรับจากสังคมรอบข้าง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 (SD = 0.82) และอันดับที่ 3 คือ ผลงานที่ทำได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอกอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.84 (SD = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. งานที่ท่านทำมีการกำหนดหน้าที่ไว้ อย่างชัดเจน	71 (28.63)	136 (54.84)	30 (12.10)	5 (2.02)	6 (2.42)	4.05	0.84	มาก	1
2. งานที่ท่านทำมีความท้าทาย ในการทำงาน	53 (21.37)	150 (60.48)	35 (14.11)	5 (2.02)	5 (2.02)	3.97	0.79	มาก	2
3. งานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	51 (20.56)	143 (57.66)	47 (18.95)	2 (0.81)	5 (2.02)	3.94	0.78	มาก	3
รวม						3.99	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4-9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 (SD = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ งานที่ทำมีการกำหนดหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 (SD = 0.84) อันดับที่ 2 คือ งานที่ทำมีความท้าทาย ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 (SD = 0.79) และอันดับที่ 3 คือ งานที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.94 (SD = 0.78) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

การศึกษาวิเคราะห์แบบสอบถามปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายปรากฏดังตารางที่ 4-10-4-16

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง 6 ด้าน

ปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านนโยบายองค์กร	4.00	0.66	มาก	1
2. ด้านการบังคับบัญชา	3.72	0.83	มาก	6
3. ด้านสภาพการทำงาน	3.73	0.88	มาก	5
4. ด้านค่าจ้างและเงินเดือนขั้นพื้นฐาน	3.80	0.73	มาก	4
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.88	0.82	มาก	2
6. ด้านความมั่นคงในงาน	3.82	0.69	มาก	3
รวม	3.82	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4-10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามมีเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 (SD = 0.55) และเมื่อพิจารณา

ในแต่ละด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ ด้านนโยบายองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 (SD = 0.66) อันดับที่ 2 คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 (SD = 0.82) อันดับที่ 3 คือ ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 (SD = 0.69) อันดับที่ 4 คือ ด้านค่าจ้างและเงินเดือนขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 (SD = 0.73) อันดับที่ 5 คือ ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 (SD = 0.88) และอันดับที่ 6 คือ ด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 (SD = 0.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน
ด้านนโยบายองค์กร

นโยบายองค์กร	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. องค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและ วัตถุประสงค์เป้าหมายที่ชัดเจน	61 (24.60)	161 (64.92)	17 (6.85)	6 (2.42)	3 (1.21)	4.09	0.72	มาก	1
2. บุคคลากรมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับ นโยบายและการบริหารให้มีแนวทาง ปฏิบัติเดียวกัน	43 (17.34)	155 (62.50)	39 (15.73)	6 (2.42)	5 (2.02)	3.91	0.78	มาก	3
3. องค์กรมีการกำหนดแนวทางและวิธีการ ปฏิบัติที่มีความชัดเจน เหมาะสม	58 (23.39)	154 (62.10)	24 (9.68)	5 (2.02)	7 (2.82)	4.01	0.82	มาก	2
รวม						4.00	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4-11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของ ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายองค์กร อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 (SD = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับที่ 1 คือ องค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 (SD = 0.72) อันดับที่ 2 คือ องค์กรมีการกำหนด แนวทางและวิธีการปฏิบัติที่มีความชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 (SD = 0.82) และอันดับที่ 3 คือ บุคลากรมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารให้มีแนวทาง ปฏิบัติเดียวกัน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.91 (SD = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชา

การบังคับบัญชา	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. หัวหน้างานให้ความช่วยเหลือและ แนะนำในการทำงานที่ดีเสมอ	43 (17.34)	147 (59.27)	41 (16.53)	11 (4.44)	6 (2.42)	3.85	0.84	มาก	1
2. หัวหน้างานมีการมอบหมายงานตาม แผนผังองค์กร ไม่ก้าวก่ายซึ่งกันและกัน	40 (16.13)	137 (55.24)	50 (20.16)	13 (5.24)	8 (3.23)	3.76	0.90	มาก	2
3. หัวหน้างานมีความเป็นธรรม ในการบังคับบัญชา	33 (13.31)	116 (46.77)	66 (26.61)	18 (7.26)	15 (6.05)	3.54	1.01	มาก	3
รวม						3.72	0.83	มาก	

จากตารางที่ 4-12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 (SD = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ หัวหน้างานให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำงานที่ดีเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 (SD = 0.84) อันดับที่ 2 คือ หัวหน้างานมีการมอบหมายงานตามแผนผังองค์กร ไม่ก้าวท้าวซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 (SD = 0.90) และอันดับที่ 3 คือ หัวหน้างานมีความเป็นธรรมในการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 (SD = 1.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาพการทำงาน

สภาพการทำงาน	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างเหมาะสมกับ การทำงาน	59 (23.79)	133 (53.63)	29 (11.69)	18 (7.26)	9 (3.63)	3.87	0.98	มาก	1
2. ที่ทำงานของท่านมีการระบายอากาศ อย่างเหมาะสม	30 (12.10)	109 (43.95)	42 (16.94)	47 (18.95)	20 (8.06)	3.33	1.15	มาก	4
3. มีการกำหนดเวลาพักผ่อนในช่วงเวลา การทำงานที่เหมาะสม	42 (16.94)	152 (61.29)	34 (13.71)	12 (4.84)	8 (3.23)	3.84	0.88	มาก	2
4. มีการจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ในการทำงานอย่างเหมาะสม	33 (13.31)	162 (65.32)	26 (10.48)	15 (6.05)	12 (4.84)	3.76	0.93	มาก	3
รวม						3.73	0.88	มาก	

จากตารางที่ 4-13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 (SD = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ ที่ทำงานมีแสงสว่างเหมาะสมกับการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 (SD = 0.98) อันดับที่ 2 คือ มีการกำหนดเวลาพักผ่อนในช่วงเวลาการทำงานที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 (SD = 0.88) อันดับที่ 3 คือ มีการจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 (SD = 0.93) และอันดับที่ 4 คือ ที่ทำงานมีการระบายอากาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.33 (SD = 1.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน

ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับภาระหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบ	38 (15.32)	131 (52.82)	49 (19.76)	19 (7.66)	11 (4.44)	3.67	0.98	มาก	4
2. ท่านได้สิทธิวันลาหยุดพักผ่อนและสิทธิการลา อื่น ๆ อย่างเหมาะสม	47 (18.95)	164 (66.13)	24 (9.68)	12 (4.84)	1 (0.40)	3.98	0.72	มาก	1
3. ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่าเรียนบุตร ค่าเบี้ยเลี้ยงต่างจังหวัด อย่างเหมาะสม	47 (18.95)	134 (54.03)	38 (15.32)	23 (9.27)	6 (2.42)	3.78	0.94	มาก	2
4. ท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะงาน ใกล้เคียงกัน	45 (18.15)	136 (54.84)	39 (15.73)	18 (7.26)	10 (4.03)	3.76	0.97	มาก	3
รวม						3.80	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4-14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 (SD = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ ได้สิทธิวันลาหยุดพักผ่อนและสิทธิการลาอื่น ๆ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 (SD = 0.72) อันดับที่ 2 คือ ได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่าเรียนบุตร ค่าเบี้ยเลี้ยงต่างจังหวัด อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 (SD = 0.94) อันดับที่ 3 คือ พอใจในเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 (SD = 0.97) และอันดับที่ 4 คือ ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความรักและความสามัคคีระหว่างกัน	44 (17.74)	146 (58.87)	42 (16.94)	13 (5.24)	3 (1.21)	3.87	0.81	มาก	2
2. เมื่อท่านมีความขัดแย้งในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถรับฟังความคิดเห็นที่ต่างกันได้	39 (15.73)	161 (64.92)	37 (14.92)	7 (2.82)	4 (1.61)	3.90	0.75	มาก	1
3. เพื่อนร่วมงานในองค์กรให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม	42 (16.94)	145 (58.47)	43 (17.34)	12 (4.84)	6 (2.42)	3.83	0.85	มาก	3
4. เมื่อมีปัญหาเพื่อนร่วมงานของท่านจะช่วยแก้ไขปัญหาซึ่งกันและกัน	42 (16.94)	139 (56.05)	48 (19.35)	12 (4.84)	7 (2.82)	3.81	0.85	มาก	4
รวม						3.88	0.82	มาก	

จากตารางที่ 4-15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของ ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 (SD = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ เมื่อมีความขัดแย้งในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน สามารถรับฟังความคิดเห็นที่ต่างกันได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 (SD = 0.75) อันดับที่ 2 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามและเพื่อนร่วมงาน มีความรักและความสามัคคีระหว่างกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 (SD = 0.81) อันดับที่ 3 คือ เพื่อนร่วมงานในองค์กรให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 (SD = 0.85) และอันดับที่ 4 คือ เมื่อมีปัญหาเพื่อนร่วมงานจะช่วยแก้ไขปัญหาลูกๆ และกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 (SD = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. ท่านมีความมั่นคงในตำแหน่งงานของท่าน	42 (16.94)	139 (56.05)	48 (19.35)	12 (4.84)	7 (2.82)	3.79	0.88	มาก	2
2. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความสามารถ เพื่อเข้าสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น	33 (13.31)	136 (54.84)	49 (19.76)	17 (6.85)	13 (5.24)	3.64	0.98	มาก	4
3. บริษัทมีการประเมินผลงานที่เป็นธรรมและ แจ้งผลการประเมินให้ทราบ	32 (12.90)	142 (57.26)	45 (18.15)	19 (7.66)	10 (4.03)	3.67	0.94	มาก	3
4. บริษัทที่ท่านปฏิบัติงานมีความมั่นคง เป็นที่รู้จักของบุคคลภายนอก	83 (33.47)	138 (55.65)	18 (7.26)	6 (2.42)	3 (1.21)	4.18	0.76	มาก	1
รวม						3.82	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4-16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 (SD = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ บริษัทที่ปฏิบัติมีความมั่นคง เป็นที่รู้จักของบุคคลภายนอก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 (SD = 0.76) อันดับที่ 2 คือ มีความมั่นคงในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 (SD = 0.88) อันดับที่ 3 คือ บริษัทมีการประเมินผลงานที่เป็นธรรมและแจ้งผลการประเมินให้ทราบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 (SD = 0.94) และอันดับที่ 4 คือ การได้รับโอกาสในการพัฒนาความสามารถเพื่อเข้าสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 (SD = 0.98) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ปัจจัยจูงใจ	3.93	0.61	มาก	1
2. ปัจจัยค้ำจุน	3.82	0.55	มาก	2
รวม	3.87	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4-17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 (SD = 0.52) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 (SD = 0.61) อันดับที่ 2 คือ ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 (SD = 0.55) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference)

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ ปรากฏดังตารางที่ 4-18-4-22

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยงานและปัจจัยค่าจ้าง จำแนกตามเพศ

	เพศ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ความพึงพอใจ	ชาย	230	3.86	0.52	0.20	0.66
	หญิง	18	3.99	0.47		

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.02	3	0.67	2.55	0.05*
ภายในกลุ่ม	64.21	244	0.26		
รวม	66.22	247			

จากตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		4.04	3.94	3.81	3.59
ต่ำกว่า 20 ปี	4.09	-	0.16	-0.29	-0.51
21-30 ปี	3.94	-	-	0.13	-0.35*
31-40 ปี	3.81	-	-	-	0.22
41 ปีขึ้นไป	3.59	-	-	-	-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-20 พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.86	2	0.43	1.61	0.20
ภายในกลุ่ม	65.36	245	0.27		
รวม	66.22	247			

จากตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน จำแนกระยะเวลาในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.42	4	0.36	1.33	0.26
ภายในกลุ่ม	64.80	243	0.27		
รวม	66.22	247			

จากตารางที่ 4-22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน
ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 247.62 ตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยเก็บข้อมูลทั้งหมดจำนวน 248 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยใช้สัดส่วนที่เท่ากัน (Proportional stratified sampling) แบ่งออกเป็น 10 แผนกการทำงาน จำนวนพนักงาน ดังนี้ 64, 104, 88, 34, 44, 78, 52, 78, 32 และ 76 ตามลำดับ แล้วใช้สูตรของ Yamane (1967) แยกตาม Unit ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3-1 จำนวนพนักงานแยกตามแผนก

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	ตัวอย่าง
Unit 1	64	24
Unit 2	104	40
Unit 3	88	33
Unit 4	34	13
Unit 5	44	17
Unit 6	78	30
Unit 7	52	20
Unit 8	78	30
Unit 9	32	12
Unit 10	76	29
รวม	650	248

ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient sample) พนักงานที่ปฏิบัติงานสะดวกที่จะตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลเป็นการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ทำตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นตรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยการตรวจเอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจิตใจ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Likert scale) โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วยคำถาม 4 ด้าน จำนวน 14 ข้อ คือ

1. ความสำเร็จของงาน
2. การยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน
3. การยอมรับในสังคม
4. ความรับผิดชอบ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยการตรวจเอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยค่าจูน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Likert scale) โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูน ประกอบด้วยคำถาม 6 ด้าน จำนวน 22 ข้อ คือ

1. นโยบายองค์กร
2. การบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
6. ความมั่นคงในการทำงาน

โดยมีการให้คะแนน ของตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 ดังนี้

การตอบ	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม

อิสเทิร์นซีบอร์ด จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนก ประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 นายบัณฑิต สุนทรอมรัตน์ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล แผนกฝึกอบรม

3.2 อาจารย์กาญจนา บุญยัง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบใช้ (Try out) กับพนักงานแผนกประกอบรถ เอนกประสงค์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา รายด้าน ดังนี้ ด้านปัจจัยจูงใจ = 0.780 ด้านปัจจัยค้ำจุน = 0.831 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในภาพรวม = 0.879

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อขอสำรวจ

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกไปตามยูนิตต่าง ๆ ตามจำนวนตามตารางข้างต้นของแผนก ประกอบตัวถังรถกระบะ

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป จำนวน 248 ชุด ตามกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา มีความสมบูรณ์ จำนวน 248 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. ทำการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้นคือ

$$\begin{aligned} \text{จำนวนอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ \text{ช่วงของการแปลผล} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการแปลผล ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลผล
4.21-5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	ความพึงพอใจมาก
2.61-3.40	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลการวิเคราะห์ในตอนที่ 2 บัณฑิตจงใจในการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์
หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลผล
4.21-5.00	บัณฑิตจงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
3.41-4.20	บัณฑิตจงใจในการปฏิบัติงานมาก
2.61-3.40	บัณฑิตจงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
1.81-2.60	บัณฑิตจงใจในการปฏิบัติงานน้อย
1.00-1.80	บัณฑิตจงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลการวิเคราะห์ในตอนที่ 3 บัณฑิตคำนึงในการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์
หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลผล
4.21-5.00	บัณฑิตคำนึงในการปฏิบัติงานมากที่สุด
3.41-4.20	บัณฑิตคำนึงในการปฏิบัติงานมาก
2.61-3.40	บัณฑิตคำนึงในการปฏิบัติงานปานกลาง
1.81-2.60	บัณฑิตคำนึงในการปฏิบัติงานน้อย
1.00-1.80	บัณฑิตคำนึงในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลการวิเคราะห์ในตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์
หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลผล
4.21-5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	ความพึงพอใจมาก
2.61-3.40	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถ กระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด ” ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ในการศึกษาขอบเขต เนื้อหาในการวิจัย รวมถึงการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถ กระบะ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแผนกประกอบตัวถังรถ กระบะ โดยจำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานแผนกประกอบตัวถังรถ กระบะบริษัท ประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการ ใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 คน โดยค่าความผิดพลาดไม่เกิน ร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถ กระบะที่มีต่อปัจจัยจูงใจ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้าน ความสำเร็จของงาน 2) ด้านการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน 3) ด้านการยอมรับในสังคม 4) ด้าน ความรับผิดชอบ และที่มีผลต่อปัจจัยค่าจูง ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านนโยบายองค์กร 2) ด้านการบังคับ บัญชา 3) ด้านสภาพการทำงาน 4) ด้านค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน 5) ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ 6) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่า ทางสถิติประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที และ สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว สรุปผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี รองลงมา มีช่วงอายุ 31-40 ปี และน้อยที่สุดมีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. รองลงมา ระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. และน้อยที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปี และน้อยที่สุดมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี

2. ผลการศึกษาปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกในแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก
- 2.2 ด้านการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมาก
- 2.3 ด้านการยอมรับในสังคม อยู่ในระดับมาก
- 2.4 ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกในแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านนโยบายองค์กร อยู่ในระดับมาก
- 3.2 ด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก
- 3.3 ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก
- 3.4 ด้านค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก
- 3.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก
- 3.6 ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ บริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกทดสอบตามสมมติฐานข้อที่ 1-4 มีรายละเอียดดังนี้

4.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ ไม่แตกต่างกัน

4.2 สมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

4.3 สมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ ไม่แตกต่างกัน

4.4 สมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน

มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด ” สามารถนำมาอภิปรายผลเรียงตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะที่มีต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล ชื่น โภคทรัพย์ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เม็กเทค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังทฤษฎีที่ว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจ ตั้งใจในการทำงานจนสุดความสามารถ และ ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์การเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้นแต่มีส่วนช่วยให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันมิให้ผละจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีหรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี (Herzberg, Bernard, & Barbara, 1959) ผู้วิจัยขออภิปรายดังนี้ บริษัทประกอบรถยนต์แห่งนี้เป็นบริษัทชั้นนำแห่งหนึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน พยายามแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และบริษัทมีการมอบหมายหน้าที่ให้กับพนักงานไว้อย่างชัดเจนสามารถวัดผลได้ เพื่อพนักงานจะได้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายตามหน้าที่รับผิดชอบ เป็นที่ยอมรับของสังคมและเพื่อนร่วมงาน มีนโยบายในการทำงาน มีสภาพการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการต่าง ๆ เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันกับตลาดแรงงานได้และมีความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจมาก

2. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานการบินไทย จำกัด การศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยขออภิปรายว่าการที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมชิบอร์คแห่งนี้มีระบบ ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นขั้นเป็นตอนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการแสดงออกหรือนำเสนอผลงานไม่ว่าจะเป็นเพศใด อายุ ระดับการศึกษา และมีระยะเวลาในการทำงานเท่าใดก็ตามและยังมีการเปิด โอกาสด้านการศึกษาและเปิดอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมชิบอร์ค ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และแผนกประกอบตัวถังควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดระบบโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการมอบหมายงานและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีอิสระและอำนาจการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขอบเขตของงานที่รับผิดชอบ มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ สามารถประเมินผลงานได้ มีความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน

2. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์กำหนดนโยบายและจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการให้รางวัลยกย่องชมเชยให้กับพนักงานที่ทำงาน ได้เสร็จตามเป้าหมายหรือปฏิบัติงานได้ดีกว่ามาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ทุกคนทำดียิ่งขึ้น

3. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และแผนกประกอบตัวถังควรจัดกิจกรรมกลุ่มพนักงานในแต่ละระดับเพื่อส่งเสริมให้เกิดความรัก ความสามัคคีและความผูกพันในองค์กรร่วมกัน ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกรักและเป็นเจ้าขององค์กร สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พยายามมุ่งสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน

หากดำเนินการได้ตามที่กล่าวข้างต้น จะส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นและองค์กรก็จะประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. แผนกประกอบตัวถึงกำหนดเป้าหมายและมอบหมายงานให้ชัดเจนมีคู่มือในการปฏิบัติงานและแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบ
2. แผนกประกอบตัวถึงกำหนดช่องทางให้พนักงาน มีอิสระในการใช้ความคิด นำเสนอข้อเสนอแนะ แสดงความสามารถเพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ โดยผู้บริหารและหัวหน้างานคอยดูแลในภาพรวม
3. แผนกประกอบตัวถึงจัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ
4. แผนกฝึกอบรมจัดให้มีการฝึกอบรม เสริมสร้างความรู้ เสริมทักษะความเป็นผู้นำ มีการสัมมนา ศึกษาดูงาน หรือการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถมากยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพ และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถึงรถกระบะ ในด้านอื่น ๆ เช่น การกระทำที่ไม่ปลอดภัย สภาพที่ไม่ปลอดภัย การป้องกันและอุปกรณ์ป้องกัน
2. นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางการบริหารงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันอุบัติเหตุของพนักงานต่อไป

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. (2516). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ผลิตงวิทยา.
- กรกฎ พลพานิช. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับ ปัญหา และพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2558). *ส.อ.ท. เผย ยอดส่งออกรถยนต์ ส.ค. เพิ่มขึ้น 13.88%*. เข้าถึงได้จาก <https://www.thairath.co.th/content/526790>
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). *การจัดการสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- ประภาพรศรี ลีสมุคันธ์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทาง บัญชี ภูมิศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บัญชีมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภavana เวชกิจ. (2550). *ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การศึกษา ภูมิศึกษา บริษัท ฟาบริเนท จำกัด*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภัสสร ขำสินธุ์ และอรนุช มั่งมี. (2553). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร*. งานวิจัยบริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์ พับลิเคชั่นส์.

- เรณู สุขฤทธิกิจ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วงศ์วริศ สมฤทธิจิตกุล. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิชซ่า อัท บริษัท ยัม เรสเทอรองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิเชียร วัฒนา. (2547). *สภาพและปัญหาการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศุภกิตต์ กิจประพฤษ์กุล. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริกาญจน์ อาก๊ะ. (2555). *รายงานวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน*. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหารบุคคลใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สายจิตร สิงหเสนี. (2546). *สังคมสงเคราะห์จุลภาค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธานี นุกูลอึ้งอารี. (2555). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุพล จอกทอง. (2540). *การศึกษาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลาง สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น*. งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). *ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาณผูกพันในจังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, คณะเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- เสนาะ ดิยาว. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถพล ชื่นโกศทรัพย์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายผลิต บริษัทเม็กเทค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อุดมศิลป์ ปิ่นสุข. (2552). *แผนงานวิจัยวัสดุภายใต้สภาวะรุนแรง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- อุทัยพรรณ สุตใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารี เพชรผุด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- Andreas, B. G. (1970). *Experimental psychology* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Daft, R. L. (2000). *Management* (5th ed.). United State of America: Harcourt College.
- Dubrin, A. J., & Ireland, D. (1993). *Management and organization*. Ohio: South-Western.
- French, W. L., & Bell, C. (1978). *Organization development: behavioral science interventions for organization improvement*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Griffin, R. W. (1963). *Management*. Texas: Houghton Mifflin.
- Harriman, H. P. (1947). *Dictionary of psychology*. New York: The Philosophical Library.
- Herzberg, F. (1975). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Herzberg, F., Bernard, M., & Barbara, B. S. (1959). *The motivation of work* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 81-86.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality* (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior* (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Vroom, V. H. (1984). *Work and motivation*. Florida: Robert E. Krieger Publishing.

Wehrich, H., & Koontz, H. (1993). *Management: A global perspective* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง: ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะ
บริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

หมายเหตุ กรุณาตอบให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง การทำแบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่านแต่อย่างใด ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 20 ปี

() 2. 21-30 ปี

() 3. 31-40 ปี

() 4. มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. มัธยมศึกษา/ ปวช.

() 2. อนุปริญญา/ ปวส.

() 3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. ระยะเวลาในการทำงาน

() 1. ไม่เกิน 5 ปี

() 2. 6-10 ปี

() 3. 11-15 ปี

() 4. 16-20 ปี

() 5. มากกว่า 20 ปี

คำถามเกี่ยวกับใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น

1. ปัจจัยจูงใจ
2. ปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความสำเร็จของงาน					
5. งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถทำสำเร็จได้ตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
6. งานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่เสร็จอย่างรวดเร็วแยกประเมินผลได้					
7. ท่านสามารถแก้ปัญหางานที่ได้รับมอบหมายได้					
8. ท่านรู้สึกพอใจและภาคภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
การยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน					
9. ท่านมักจะได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ					
10. ท่านมักจะได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วม งานเมื่อปฏิบัติภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ					
11. ท่านมักได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น					
12. ท่านมักได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การยอมรับในสังคม					
13. ผลงานที่ท่านทำได้รับการยอมรับจากสังคม ภายนอก					
14. โดยรวมท่านรู้สึกพอใจในการเป็นส่วนหนึ่ง ของบริษัทฯ					
15. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าแห่งงานที่ท่านทำได้รับ การยอมรับจากสังคมรอบข้าง					
ความรับผิดชอบ					
16. งานที่ท่านทำมีการกำหนดหน้าที่ไว้ อย่างชัดเจน					
17. งานที่ท่านทำมีความท้าทาย ในการทำงาน					
18. งานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
นโยบายองค์กร					
19. องค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและ วัตถุประสงค์เป้าหมายที่ชัดเจน					
20. บุคคลากรมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับ นโยบายและการบริหารให้มีแนวทางปฏิบัติ เดียวกัน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
21. องค์กรมีการกำหนดแนวทางและวิธีการปฏิบัติที่มีความชัดเจน เหมาะสม					
การบังคับบัญชา					
22. หัวหน้างานให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำงานที่ดีเสมอ					
23. หัวหน้างานมีการมอบหมายงานตามแผนผังองค์กร ไม่ก้าวก่ายซึ่งกันและกัน					
24. หัวหน้างานมีความเป็นธรรมในการบังคับบัญชา					
สภาพการทำงาน					
25. ที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างเหมาะสมกับการทำงาน					
26. ที่ทำงานของท่านมีการระบายอากาศอย่างเหมาะสม					
27. มีการกำหนดเวลาพักผ่อนในช่วงเวลาการทำงานที่เหมาะสม					
28. มีการจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเหมาะสม					
ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน					
29. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ					
30. ท่านได้สิทธิวันลาหยุดพักผ่อนและสิทธิการลาอื่น ๆ อย่างเหมาะสม					
31. ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่าเรียนบุตร ค่าเบี้ยเลี้ยงต่างจังหวัด อย่างเหมาะสม					
32. ท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
33. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความรักและความสามัคคีระหว่างกัน					
34. เมื่อท่านมีความขัดแย้งในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถรับฟังความคิดเห็นที่ต่างกันได้					
35. เพื่อนร่วมงานในองค์กรให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม					
36. เมื่อมีปัญหาเพื่อนร่วมงานของท่านจะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาซึ่งกันและกัน					
ความมั่นคงในการทำงาน					
37. ท่านมีความมั่นคงในตำแหน่งงานของท่าน					
38. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความสามารถเพื่อเข้าสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น					
39. บริษัทมีการประเมินผลงานที่เป็นธรรมและแจ้งผลการประเมินให้ทราบ					
40. บริษัทที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคง เป็นที่รู้จักของบุคคลภายนอก					

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้