

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวกรปรีชา วิจิตรภาพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ 2549

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวกรปรีชา วิจิตรภาพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ 2549

กรปรียา วิจิตรภาพ. (2549) *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร*

เอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือ.สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ หมวดสง

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือ ใน 6 ด้าน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัดและบริษัทในเครือ จำแนกตามตัวแปร ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทฯ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานที่ปฏิบัติงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัดและบริษัทในเครือ จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานครและบริษัทในเครือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ วิธีของการของ เชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัยพบว่า

1.ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัดและบริษัทในเครือ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ด้านการประเมินผลงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.พนักงานที่มีระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้าน เงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6.พนักงานที่ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประเมินผลงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

THE EMPLOYEES' SATISFACTION TOWARD THE PERFORMANCE OF KRUNG DHEP
DOCUMENT CO., LTD. AND ASSOCIATE

AN ABSTRACT

BY

MS.KRONPREEYA VICHTRAPRAP

Presented in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Education degree in Business Education
At Srinakharinwirot University
February 2006

Kronpreeya Vichitraprap. (2006) *The Employees' Satisfaction towards the Performance of Krungdhep Document Co., Ltd. and Associate.*
Master Project, M.E.d. (Business Education). Bangkok : Graduate School,
Srinakarinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Pajongsak Moudsong

The purposes of this research were to study the Employees' Satisfactory towards the Performance of Krungdhep Document Co.,Ltd. and Associate. The scope of Study including 6 aspects and variable comparisons in terms of Department, Position Level, Experience, Salary, Education Level and Working Place.

The Sample groups consisted of 120 employees of Krungdhep Document Co., Ltd. and Associate. The Satisfaction tool of measurement was related to questionnaire. The statistical tools used for analyze the involved percentage, average, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance. Scheffe Method was used to indicate the significant level.

The research revealed that:

1. In all aspect, the Employees' Satisfaction towards the Performance were stable on the moderate level. On each consideration found that Job Characteristic, Working Environment, Colleagues Relationship, Remunerate package and Evaluation were moderate satisfied too. By the way, the Relationship with Superiors were on the high level.

2. Employees' different on Departments had different on the over all and specific of satisfaction without statistical significance, excepted Remunerate package were different with statistical significance at level .01 and Evaluation were different with statistical significance at level .05

3. Employees' different on Position Level had different on the over all and specific of satisfaction without statistical significance, excepted Evaluation were different with statistical significance at level .05

4. Employees' different on Experience and Salary had different on the over all and specific of satisfaction without statistical significance.

5. Employees' on different Education Level had different on the over all and specific of satisfaction with statistical significance at level .05, Excepted Job Characteristic, the Relationship with Superiors without statistical significance with Remunerate package and Evaluation were different with statistical significance at level .01

6. Employees' on different Working Place had different on the over all and specific of satisfaction without statistical significance. Excepted Remunerate package, with statistical significance at level .01 and Evaluation with statistical significance at level .05

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวกรปรีชา วิจิตรภาพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
นิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจกต์ดี หมวดสง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(อาจารย์ สนิษฐากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจกต์ดี หมวดสง)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการ

(อาจารย์ สนิษฐากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ กุมภาพันธ์ พ.ศ.2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจง ศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย กรรมการ และอาจารย์สิริฐากร ชูทรัพย์ กรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้อย่างยิ่ง นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย อาจารย์สิริฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานบริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ขอขอบคุณ นางสาวสาริยา มัยโกคา นางสาวแทนใจ ศรีนอก นางสาวเพ็ญศรี เลิศเกียรติวิทยา และเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกท่านที่ทำให้กำลังใจและคำแนะนำต่างๆเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ นายณัฐฤทธิศักดิ์ พจนวรพงษ์ นางสาวทศรียา วิจิตรภาพ นางสาวกุลประภา วิจิตรภาพ ที่คอยห่วงใย ให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุนด้วยดีเสมอมา

คุณค่าประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดา บุรพคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดจนประสาทวิทยาการความรู้แก่ผู้วิจัยมาตลอด

กรปรียา วิจิตรภาพ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	8
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ประวัติความเป็นมาของบริษัท.....	9
โครงสร้างและการบริหาร.....	18
ประเภทและสวัสดิการของพนักงาน.....	20
ทฤษฎีและความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	28
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	29
ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์.....	31
องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ.....	33
การสร้างสิ่งจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพึงพอใจ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	44
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	45
วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	69
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	69
ความสำคัญของการวิจัย.....	69
สมมติฐานของการวิจัย.....	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	70
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	86
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	87
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	90
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	93
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย.....	100
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	102

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัท รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน.....	52
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน.....	54
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวมและรายข้อ.....	55
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	56
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ.....	57
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ.....	58
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อ.....	59
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการประเมินผลงาน โดยรวมและรายข้อ.....	60
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	61
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	62
11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัท.....	63
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัท.....	64

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	65
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	66
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน.....	68

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และพระราชบัญญัติหลายฉบับเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในช่วง 3-5 ปีที่ผ่านมา มีสาระสำคัญในการให้ความสำคัญคุ้มครองและอำนวยความสะดวกประโยชน์แก่ลูกจ้างหรือพนักงานอย่างสูงสุด ส่งผลให้องค์กรส่วนใหญ่ต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปจากเดิม กอปรกับการเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การแข่งขันทางธุรกิจ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของทรัพยากรทางการบริหารองค์การอันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) และวิธีการจัดการคนหรือเทคนิควิธีการทำงาน (Management) (สุระ หีบโสด.2540: 1) และเนื่องจากคนเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุด เพราะคนเป็นผู้ดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพด้วยความประหยัด และเป็นผู้ใช้ทรัพยากรที่เหลือ ดังนั้น คนหรือทรัพยากรมนุษย์จึงกลายเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญในการบริหารองค์การ และเป็นหัวใจของความสำเร็จในธุรกิจ ซึ่งนักบริหารธุรกิจสมัยใหม่ได้เล็งเห็นความสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีศักยภาพอย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแก่ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ในทางตรงกันข้ามมนุษย์ก็ก่อให้เกิดปัญหาแก่องค์กรได้เช่นกัน เพราะมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตมีจิตใจมีความต้องการ มีความคาดหวังมีบุคลิกลักษณะและมีความแตกต่างกัน การที่จะนำคนที่อยู่ในองค์การทำงานให้กับองค์กรด้วยความกระตือรือร้น ทুম่ความสามารถให้กับองค์กรอย่างเต็มที่นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่บุคคลในองค์กร

บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านบริหารและจัดเก็บเอกสารและสื่อคอมพิวเตอร์นอกสถานที่ สำหรับองค์กรที่มีปัญหาในการจัดเก็บหรือต้องการระบบมาตรฐานการบริหารเอกสารในระดับสากล ซึ่งมีบริษัทในเครือคือ บริษัท เค. ดับบลิว. ซี.

คลังสินค้า เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านคลังสินค้ารับฝากสินค้าและวัสดุสิ่งของต่างๆ บริษัท กรุงเทพ คลังเอกสาร จำกัดและบริษัท เค. ดับบลิว. ซี คลังสินค้า เป็นบริษัทย่อยของบริษัท กรุงเทพโสภณ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีกระทรวงการคลังและธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ซึ่งบริษัท กรุงเทพโสภณ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่ที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานให้กับบริษัทในเครือ บริษัทฯ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2538 ด้วยทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท โดยบริษัท กรุงเทพโสภณ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 99.98 มีประธานกรรมการบริหาร คือ คุณ ชาติ โสภณพนิช และกรรมการบริหารรวม 6 ท่าน ปัจจุบันบริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ มีพนักงานรวม 120 คน ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ ตั้งอยู่บนถนน ราษฎร์บูรณะ และศูนย์บริการคลังเอกสาร (บางปะกง, ดอนเมือง, ราษฎร์บูรณะ) ในระยะเวลา 9 ปีที่ผ่านมาของการดำเนินธุรกิจอย่างเต็มตัวในประเทศไทย บริษัทกรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ ได้บุกเบิกและพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักของบริษัทฯ นั่นคือ การเป็นผู้นำของธุรกิจการบริการทางด้านการรับฝากและการบริหารเอกสารขององค์กรต่างๆ ที่จะต้องเก็บไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในอนาคต บริษัทกรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด เริ่มเข้ามาดำเนินธุรกิจด้านการบริการรับฝากและบริหารเอกสารเป็นรายสุดท้ายในตลาด จากคู่แข่งทั้งหมด 5 ราย และในปัจจุบัน บริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด สามารถครองส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจด้านการรับฝากและบริหารงานเอกสารเป็นลำดับที่สองของตลาดแต่มีฐานลูกค้าสูงที่สุดในตลาด ซึ่งบริษัทฯ ได้วางแผนและตั้ง เป้าหมายทางการตลาดว่าในอีกสองปีข้างหน้า บริษัทฯ จะสามารถ ครองส่วนแบ่งทางการตลาดและครองฐานลูกค้าที่สูงขึ้นเพื่อเป็นผู้นำในตลาดในด้านการบริการรับฝากและบริหารเอกสารสูงที่สุดในประเทศไทย เพื่อให้บริษัทฯ สามารถบรรลุภารกิจหลักดังกล่าวที่ตั้งไว้ และก้าวสู่การเป็นผู้นำในระดับสากลต่อไปอย่างไรก็ตามด้วยสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะการแข่งขันจากคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันที่มีเป้าประสงค์ในการช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดอันเป็นเป้าหมายสำคัญของธุรกิจ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารองค์กรมากขึ้นโดยเฉพาะในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งบริษัทฯ ตระหนักดีว่าพนักงานทุกคนซึ่งถือเป็นทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าของบริษัทฯ ย่อมมีสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา เช่น อารมณ์ จิตใจและความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกัน หากทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ของบริษัทฯ มีสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่เป็นลบก็จะส่งผลกระทบต่อการบรรลุความสำเร็จทางธุรกิจของบริษัทฯ ได้เช่นกันเนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการเจริญเติบโตของ บริษัทฯ และจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานในบริษัทฯ ด้วยหลักการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจึงเป็นจุดสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ความ

พึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น หากบุคคลในองค์กรใดก็ตามไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงาน คุณภาพของงาน และผลผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีอัตราการขาดงานและลาออกจากงานของพนักงานสูง หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ การสร้างความพึงพอใจในการทำงานอันสูงสุดให้เกิดขึ้นแก่พนักงานทุกคนของ บริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ จึงเป็นอีกหนึ่งภารกิจที่สำคัญยิ่งของบริษัทฯ และถูกกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติงาน ประจำปีของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในการสร้างเสริมให้บุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ รวมทั้งมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าประสงค์ขององค์กรต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถและการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ยังขาดหรือบกพร่องอยู่ให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือใน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผล
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือใน 6 ด้าน จำแนกตาม ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทฯ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร บริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานในฝ่ายต่างๆ

เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคล ในด้านการวางแผนอัตรากำลังคน การพัฒนาบุคลากร การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในแต่ละฝ่ายให้มากที่สุด รวมทั้งเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทกับบุคลากรบริษัทฯ ทุกคน

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตของเนื้อหา** เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพลีแอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือ

2. **ประชากรเป้าหมาย** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัท กรุงเทพลีแอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือ ที่ปฏิบัติงานอยู่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 120 คน

1. ตัวแปรที่ศึกษา

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

1.1.1 ฝ่ายงานที่สังกัด

1.1.1.1 บริหารสำนักงาน

1.1.1.2 ปฏิบัติการคลังเอกสาร

1.1.2 ระดับตำแหน่งงาน

1.1.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติงาน

1.1.2.2 พนักงานระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา

1.1.3 ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทฯ

1.1.3.1 น้อยกว่า 3 ปี

1.1.3.2 ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี

1.1.3.3 ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป

1.1.4 รายได้ต่อเดือน

1.1.4.1 ไม่เกิน 15,000 บาท

1.1.4.2 15,001-25,000 บาท

1.1.4.3 มากกว่า 25,000 บาท

1.1.5 ระดับการศึกษา

1.1.5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.5.2 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

1.1.6 สถานที่ปฏิบัติงาน

1.1.6.1 สำนักงานใหญ่

1.1.6.2 คลังเอกสาร (บางปะกง, ดอนเมือง, ราษฎร์บูรณะ)

1.2 ตัวแปรตาม

1.2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร
จำกัดและบริษัทในเครือ รวม 6 ด้าน ได้แก่

1.2.1.1 ด้านลักษณะงาน

1.2.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.1.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

1.2.1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

1.2.1.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

1.2.1.6 ด้านการประเมินผลงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด** หมายถึง บริษัทฯ ผู้ให้บริการและบริหาร
และจัดเก็บเอกสารและสื่อคอมพิวเตอร์นอกสถานที่

2. **บริษัทในเครือ** หมายถึง บริษัทที่ถือหุ้นร่วมกับบริษัท กรุงเทพโสภณ จำกัด
(มหาชน)

3. **พนักงานบริษัทกรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ** หมายถึง
บุคลากรของบริษัทที่ผ่านการทดลองงานและได้รับการบรรจุให้เป็นพนักงานประจำ โดยได้รับ
ค่าจ้างเป็นรายเดือน

4. **ฝ่ายงานที่สังกัด** หมายถึง ระดับสายงานที่พนักงานบริษัทฯ ได้รับมอบหมายให้
รับผิดชอบในปัจจุบันแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

4.1 **บริหารงานสำนักงาน** หมายถึง งานบัญชี การเงิน การขาย การตลาด ออกร
ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์ ตรวจสอบ

4.2 **ปฏิบัติการคลังเอกสาร** หมายถึง งานบริการลูกค้า ลูกค้าสัมพันธ์ งาน
ปฏิบัติการและบริหารงานเอกสารและสื่อคอมพิวเตอร์ภายในและภายนอกคลังเอกสาร

5. **ระดับตำแหน่งงาน** หมายถึง ระดับตำแหน่งของพนักงานบริษัทฯ ในปัจจุบัน แบ่งเป็น 2 ระดับได้แก่

5.1 พนักงานระดับปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงาน – เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในหน่วยงานของตนเอง

5.2 พนักงานระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่าย ที่ดูแลรับผิดชอบงานในระดับงานแผนก และฝ่าย

6. **ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทฯ** หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเข้าทำงานกับบริษัทฯ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อายุงานน้อยกว่า 3 ปี, อายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี, อายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

7. **รายได้ต่อเดือน** หมายถึง เงินเดือน, ค่าคอมมิชชั่น, ค่าน้ำมันรถ และเงินได้อื่นๆ แบ่งเป็น 3 กลุ่มได้แก่ รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท , 15,001 - 25,000 บาท, มากกว่า 25,000 บาท

8. **ระดับการศึกษา** หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาของพนักงาน แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

9. **สถานที่ปฏิบัติงาน** หมายถึง สถานที่ที่พนักงานทำงานประจำอยู่ในปัจจุบัน แบ่งเป็น 2 แห่ง ได้แก่ สำนักงานใหญ่, คลังเอกสาร (บางปะกง, ดอนเมือง, ราษฎร์บูรณะ)

10. **ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์กรของตนในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาแล้วในอดีต เป็นการตัดสินระดับความพึงพอใจในการทำงานจากประสบการณ์โดยใช้สิ่งที่เป็นจริงอยู่ขณะนั้นเป็นเกณฑ์แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่

10.1 **ด้านลักษณะงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ ความสอดคล้องของงานกับตำแหน่งงาน งานมีความน่าสนใจ และมีความท้าทาย สามารถเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย

10.2 **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง สิ่งที่สร้างบรรยากาศและอำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มในที่ทำงาน การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ความเหมาะสมของโต๊ะทำงานกับตำแหน่งงาน การจัดห้องทำงานมีความเป็นสัดส่วน ความเหมาะสมของแสงสว่างในที่ทำงาน ความสะอาดของห้องทำงาน ห้องน้ำ และระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัทที่มีความรัดกุม

10.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง มิตรภาพที่ดี

ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ในการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือ การมอบหมายงาน การติดตามและควบคุมงาน ความสามารถในการอธิบายงานของผู้บังคับบัญชา การให้คำแนะนำ ตักเตือนถึงข้อบกพร่องในงาน การให้ความจริงใจมีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นในอันที่จะร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

10.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง มิตรภาพและความ

ร่วมมือของผู้ร่วมงานในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานและการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายในองค์กร ความสัมพันธ์อันดีมิตรระหว่างพนักงานด้วยกันด้วยความจริงใจ การให้การช่วยเหลือสนับสนุนงานให้ประสบความสำเร็จ และการร่วมกันเป็นเป็นกลุ่มเพื่อทำงานส่วนรวมหรือกิจกรรมพิเศษ การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับในอันที่จะร่วมกันทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

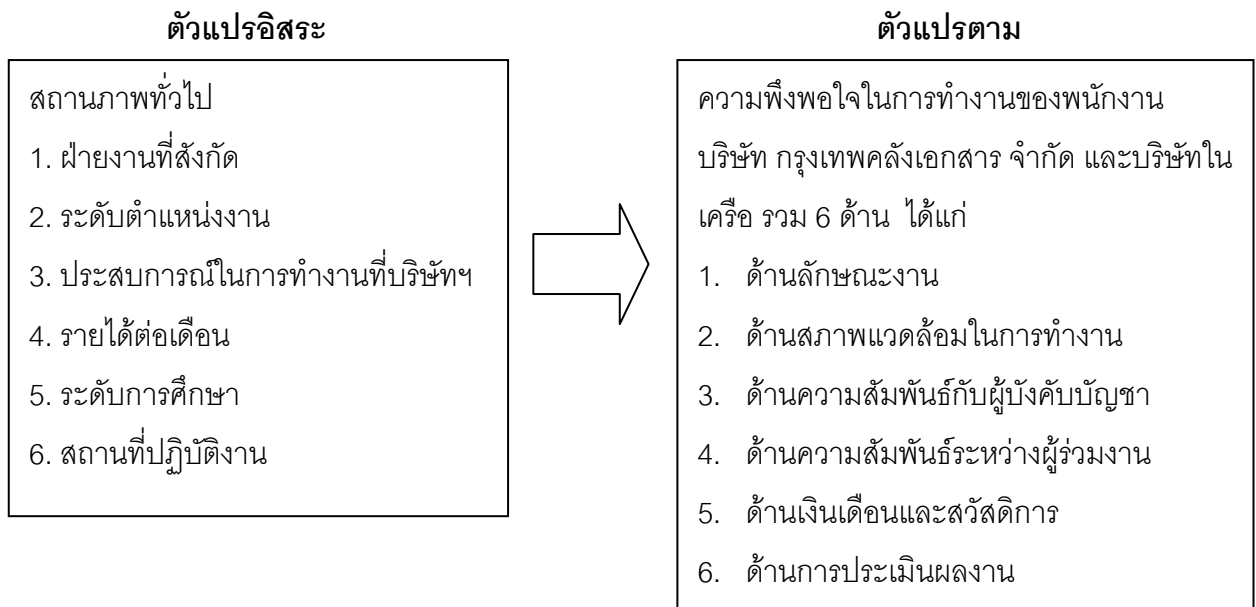
10.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนและความช่วยเหลือ

ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม ได้แก่ เงินเดือนที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน อัตราเงินเดือนที่บริษัทให้ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปริมาณงาน การพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีและการจ่ายเงินโบนัสสิ้นปี การให้สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สิทธิการลาหยุด เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ ตลอดจนการสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานโดยการให้มีประกันชีวิตแก่พนักงานทุกคน

10.6 ด้านการประเมินผลงาน หมายถึง หลักเกณฑ์ที่บริษัทใช้ประเมินผล

งานความยุติธรรมในการพิจารณา ความดี ความชอบ เพื่อปรับเลื่อนระดับเงินเดือนที่สูงขึ้น เลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถและผลงานที่ปรากฏ การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสายงาน การส่งเสริมการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิที่สูงขึ้น และโอกาสในการไปดูงานนอกสถานที่เพื่อเป็นประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. พนักงานที่ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือ
2. โครงสร้างและการบริหารงาน
3. ประเภทและสวัสดิการของพนักงาน
4. ทฤษฎีและความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
6. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์
7. องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ
8. การสร้างสิ่งจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพึงพอใจ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือ

บริษัทกรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด เป็นบริษัทย่อยของ บริษัทกรุงเทพโสภณ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีบริษัทในเครือคือ บริษัท เค. ดับบลิว. ซี คลังสินค้า เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านคลังเอกสารรับฝากสินค้าและวัสดุสิ่งของต่างๆ ซึ่งมีกระทรวงการคลังและธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ บริษัทฯ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2538 ด้วยทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท โดยจัดสร้างคลังเอกสารบนพื้นที่ 100 ไร่ บริษัทกรุงเทพโสภณ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 99.98 กรรมการของบริษัทประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------|------------|---------------|
| 1. นายโชติ | โสภณพนิช | ประธานกรรมการ |
| 2. นางบุญศรี | โสภณพนิช | กรรมการ |
| 3. นายชัย | โสภณพนิช | กรรมการ |
| 4. นายปิยะ | ศิวยาธร | กรรมการ |
| 5. พ.ต.อ.พันศักดิ์ | วิเศษภักดี | กรรมการ |

6. นายณรงค์ สุทธิกุลพาณิชย์ กรรมการ
7. นายอังคณี วรทรัพย์ กรรมการ

ปัจจุบันบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ มีพนักงานรวม 120 คน ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ ตั้งอยู่บนถนนราชบุรีบูรณะ จ. กรุงเทพมหานคร และ ศูนย์บริการคลังเอกสาร ตั้งอยู่บนถนนพิมพา-แสนภูดาษ จ. ฉะเชิงเทรา ในระยะเวลา 9 ปีที่ผ่านมาของการดำเนินธุรกิจอย่างเต็มตัวในประเทศไทย บริษัทกรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ ได้บุกเบิกและพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างเต็มตัวเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ นั่นคือ การให้บริการด้านการรับฝากและการจัดการเอกสารขององค์กรต่างๆ ที่จะต้องเก็บไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในอนาคต หรือเพื่อเป็นหลักฐานสำหรับอ้างอิงตามกฎหมาย โดยบริษัทฯ ได้นำเอาเทคโนโลยีระบบการจัดเก็บและบริหารข้อมูลด้วย Software ที่ได้ใช้กันแพร่หลายในนานาประเทศมาใช้ในการเก็บบันทึกข้อมูลและการตรวจสอบค้นหาเพื่อสามารถตรวจสอบสถานภาพ การเคลื่อนไหว จำนวนที่เก็บรักษา เอกสารที่ครบกำหนดอายุการเก็บ โดยสามารถประมวลผลและรายงานให้ลูกค้าทราบ

ระบบการบริหารเอกสารของบริษัทฯ ได้นำเอา Barcode และ Computerized system มาใช้ในการบันทึกการรับเอกสารตั้งแต่ครั้งแรกที่ไปรับเอกสาร โดยพนักงานของบริษัทฯ จะใช้เครื่อง Scanner บันทึกหมายเลข Barcode และพิมพ์รายละเอียดเอกสารที่ไปรับให้ลูกค้าทันที หลังจากนั้นข้อมูลที่ถูกบันทึกจะถูกถ่าย (Download) เข้าสู่ระบบฐานข้อมูล (Database) โดยบริษัทฯ สามารถตรวจสอบขั้นตอนการทำงานของพนักงานของบริษัทฯ ว่าถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่ หากเกิดความผิดพลาดขึ้น ทางบริษัทฯ สามารถแก้ไขได้ทันที

นอกจากระบบการบริหารข้อมูลซึ่งเป็นหัวใจสำคัญแล้ว บริษัทฯ ยังดูแลเอกสารของลูกค้า ดูแลตั้งเอกสารของทางบริษัทฯ ตลอดชั่วอายุเวลาการจัดเก็บ ทางบริษัทฯ ได้คำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บเอกสาร โดยออกแบบอาคารที่มีสภาพแวดล้อมสำหรับการจัดเก็บเอกสารโดยเฉพาะ

วัตถุประสงค์และการบริการของทางบริษัท

บริษัทฯ ให้บริการทางด้านการรับฝากและการจัดเก็บเอกสารเพื่อใช้ประโยชน์ในอนาคต หรือเพื่อเป็นหลักฐานสำหรับอ้างอิงตามกฎหมาย ใช้เทคโนโลยีระบบการจัดเก็บและการบริหารข้อมูลด้วย Software มาตรฐานนานาชาติในการเก็บบันทึกข้อมูลและการตรวจสอบค้นหาเพื่อสามารถตรวจสอบสถานภาพ การเคลื่อนไหว จำนวนที่เก็บรักษา เอกสารที่ครบกำหนดอายุการเก็บ โดยสามารถประมวลผลและรายงานให้ลูกค้าทราบ บริการโดยสังเขปประกอบด้วย

1. บริการจัดเก็บและบริหารเอกสาร
2. บริการจัดเก็บและบริหารสื่อคอมพิวเตอร์
3. บริการรับสแกนเอกสาร
4. บริการอุปกรณ์สำหรับการจัดเก็บเอกสารและสื่อคอมพิวเตอร์
5. บริการให้คำปรึกษาและวางระบบการจัดเก็บเอกสาร
6. บริการทำลายเอกสารเต็มรูปแบบ

ระบบการบริหารเอกสารและระบบการดูแลรักษาเอกสาร

ระบบการบริหารเอกสารของบริษัท ได้นำเอา Barcode และ Computerized system มาใช้ในการบันทึกการรับเอกสารตั้งแต่ครั้งแรกที่รับเอกสาร พนักงานของบริษัท จะใช้เครื่อง Scanner บันทึกหมายเลข Barcode และพิมพ์รายละเอียดเอกสารที่ไปรับให้กับลูกค้าทันที หลังจากนั้นข้อมูลที่ถูกบันทึกจะถูก Download เข้าสู่ Database โดยบริษัท สามารถตรวจสอบขั้นตอนการทำงาน of พนักงานของบริษัท ว่าถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่ หากเกิดความผิดพลาดทางบริษัท สามารถแก้ไขได้ทันที

นอกจากระบบการบริหารข้อมูลซึ่งเป็นหัวใจสำคัญแล้ว บริษัทยังดูแลเอกสารของลูกค้าดุจดั่งเอกสารของทางบริษัทฯ ตลอดชั่วอายุเวลาการจัดเก็บ โดยได้ออกแบบอาคารที่มีสภาพแวดล้อมสำหรับการจัดเก็บเอกสารโดยเฉพาะมีการติดตั้งและจัดให้มี

1. ระบบเตือนและป้องกันจากอัคคีภัย
2. ระบบเตือนผู้บุกรุก
3. ระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง พร้อม CCTV 8 จุด
4. ระบบป้องกันอุทกภัยและสภาพอากาศ
5. บริเวณพื้นคลังเอกสารเคลือบด้วยสารอีพ็อกซีเรซินและพียูโดยมีคุณสมบัติเป็นฉนวนไม่เป็นสื่อไฟฟ้าป้องกันการเกิดฝุ่นละออง เชื้อรา และแบคทีเรีย
6. ระบบการอบยาฆ่าแมลงเอกสารทั้งก่อนและหลังการจัดเก็บทุกเดือนตลอดอายุการจัดเก็บ

ประโยชน์การจัดเก็บเอกสารนอกสถานที่

1. ลดความจำเป็นในการขยายพื้นที่สำนักงานไม่ว่าจะเป็นการเช่าเพิ่มหรือสร้าง
2. ขั้นตอนการจัดเก็บและการค้นหาสะดวกและรวดเร็วมากกว่าการจัดเก็บเอกสารเอง
3. ค่าใช้จ่ายในการลงทุนและบริหารเองสูงมาก ซึ่งไม่คุ้มค่าและเสียเวลา

4. สามารถนำเงินไปลงทุนด้านอื่นเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ได้มากกว่า
5. มีการบริการอย่างอื่นอีกมากมายเท่าที่ท่านต้องการ
6. สามารถควบคุมและตรวจสอบได้เหมือนการจัดเก็บเองจากระบบ On Line
7. สามารถใช้บุคลากรที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานอย่างอื่นได้มากกว่า
8. ควบคุมและแยกค่าใช้จ่ายของแต่ละหน่วยงานได้อย่างชัดเจน

บริการสำหรับลูกค้า

1. บริการเก็บรักษาเอกสารและบริการข้อมูล
 - เก็บรักษาต้นฉบับ
 - บันทึกและเก็บรักษาข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ และ Backup ใวนอกสถานที่
 - ประมวลผลและบันทึกรายการต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับเอกสาร
 - รายงานทั้งสถานภาพ การเคลื่อนไหว และสรุปผลทั้งหมด
2. บริการรับและจัดส่งเอกสาร
 - วันเดียวกัน (Same day)
 - วันรุ่งขึ้น (Next day)
3. บริการทำลายเอกสารที่ครบกำหนดอายุการเก็บ
4. บริการค้นหาเอกสารที่ต้องการเพื่อ
 - จัดส่งให้ถึงที่หมาย
 - จัดส่งทางไปรษณีย์
 - จัดส่งทางโทรสาร (Facsimile)
5. ห้องตรวจเอกสารในกรณีที่ลูกค้าต้องการขอค้นและตรวจสอบเอกสารที่คลัง
6. อุปกรณ์การจัดเก็บประเภทต่างๆ เช่น กล่องเก็บเอกสาร, กล่องใส่ฟิล์ม X-Ray, หลอดใส่ภาพพิมพ์เขียว
7. ระบบ On Line ข้อมูลถึงลูกค้าโดยตรง ผ่าน WEB
8. บริการสแกนเอกสาร

สถานที่

- สามารถจัดเก็บเอกสารได้ 1,000,000 กล่องมาตรฐานและจะเพิ่ม

ความสามารถในการจัดเก็บเป็น 1,700,000 กล่องในปลายปี 2548

- ตั้งอยู่ที่ กม. 45 บน MOTORWAY เข้าออกกรุงเทพได้หลายทาง
- มีพื้นที่รองรับการขยายตัวในอนาคตเบ็ดเสร็จ 100 ไร่
- ตัวอาคารสร้างด้วย METAL SHEET มีความแข็งแรงและมีน้ำหนักเบา
- การออกแบบและกำหนดตำแหน่งการจัดเก็บที่ชัดเจนด้วย Barcode system
- รื้อถอนการออกแบบเพื่อป้องกันผลกระทบจากสภาพอากาศรวมถึงความชื้น

และความร้อน

- ติดตั้งระบบเตือนและป้องกันอัคคีภัย
- ติดตั้งระบบเตือนผู้บุกรุกและผู้ไม่เกี่ยวข้อง
- บริเวณพื้นของคลังเอกสารเคลือบอีพ็อกซีเรซิน ป้องกันการเกิดฝุ่นละออง

เชื้อราและแบคทีเรีย

อุปกรณ์การจัดเก็บ

- อุปกรณ์และเครื่องมือมาตรฐานที่ทั่วโลกยอมรับ
- อุปกรณ์เครื่องทุ่นแรงที่ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ และช่วยให้เกิดความสะดวกใน

การทำงาน

- อุปกรณ์เครื่อง Scanner ทำการบันทึกรหัส Barcode เพื่อให้เกิดความ

ถูกต้องและแม่นยำ

การจัดเก็บ

- จัดเก็บไว้ในตำแหน่งที่ว่างไม่ต้องกำหนดตายตัว
- บันทึกรหัสตำแหน่ง (Location code) พร้อมกับรหัสกล่อง (Container

code) โดยการใช้เครื่อง Scanner ทำการสแกนที่ Barcode label

การบันทึกข้อมูล

- บันทึกข้อมูลการจัดเก็บโดยการถ่ายข้อมูลจากเครื่อง Scanner ไปยัง Server
- บันทึกข้อมูลเพิ่มเติมโดยการป้อน Alternative code ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์

- บันทึกข้อมูลรายละเอียดเอกสารภายในกล่อง (Description)
- บันทึกข้อมูลลำดับของเอกสาร (Sequence number)
- บันทึกข้อมูลรายละเอียดของช่วงระยะเวลาในการเก็บเอกสาร (Period range)
- บันทึกข้อมูลวันที่ครบกำหนดในการทำลายเอกสาร (Destruction date)

การค้นหาเอกสาร

- ค้นหารหัสกล่องที่กำหนด (Barcode)
- ค้นหารหัสอ้างอิงของลูกค้า (Customer reference number / Alternate ID.)
- ค้นหารายละเอียดอื่นๆ ที่ระบุไว้ (Data range, Sequence range, Reference) เป็นต้น

ตัวอย่าง ฉลากบาร์โค้ด



NHA = ชื่อหน่วยงาน

AR = แผนก

INV = ใบแจ้งหนี้

0501 = ปี และเดือน

001 = หมายเลขของเอกสาร

การรายงานผล

- รายงานจำนวนกล่องเอกสารที่รับฝาก
- รายงานการเคลื่อนไหวของแต่ละกล่อง และ / หรือแฟ้มเอกสาร
- รายงานเอกสารที่ครบกำหนดในการทำลาย
- รายงานเอกสารที่ถูกค้ารับกลับไป
- รายงานอื่นๆ

ค่าบริการ

- สามารถคิดรวมทั้งองค์กรหรือ
- คิดแยกแต่ละหน่วย

ขั้นตอนในการรักษาความปลอดภัย

1. สถานที่ เก็บ เอกสาร

- ระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง
- ระบบเตือนและป้องกันอัคคีภัย
- ระบบป้องกันฝุ่นละอองบริเวณพื้นผิวค้ำเอกสาร (Epoxy coating floor)
- การอนุญาตให้เข้าออกเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง
- การออกแบบ Storage warehouse เพื่อป้องกันสภาพอากาศ
- การอบยาทั้งก่อนและหลังการเก็บ

2. Computerized system กับข้อมูล

- การผ่านเข้าทำรายการได้เฉพาะผู้ที่มีรหัสผ่านเท่านั้น
- บันทึกการทำรายการและรายงานในกรณีที่มีความผิดพลาด
- ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้วยการใช้ Barcode system
- ทำการ Backup ข้อมูลทั้งในและนอกสถานที่ทุกวัน

3. การให้บริการ

- ผู้ขอใช้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจที่ได้ให้ชื่อไว้กับทางบริษัทฯ การขอใช้บริการต้องลงรายชื่อตรงตามที่ให้ไว้และสามารถบอกรหัสผ่านที่ถูกต้องเท่านั้น จึงจะทำการให้บริการในขั้นตอนต่อไปได้
- บริการเฉพาะรายการที่ได้ทำการขอมาเท่านั้น

**ตารางเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการเก็บเอกสารเอง หรือใช้บริการรับฝากเอกสารกับ
กรุงเทพคลังเอกสาร**

รายการ	จัดเก็บเอกสารเอง	ใช้บริการรับฝากเอกสาร
การลงทุน 1.สิ่งปลูกสร้างและอุปกรณ์ 2.ระบบและเทคโนโลยี 3.การพัฒนาระบบจัดเก็บใน อนาคต	ลงทุนเอง ลงทุนเอง ลงทุนเอง	ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
ต้นทุนการจัดเก็บ	ค่าใช้จ่ายสูงมากในระยะแรก	คงที่และจะค่อยๆลดลง
บุคลากร	ต้องมีหน่วยงานมาดูแล	มีเฉพาะผู้ประสานงานเท่านั้น
ความถูกต้องแม่นยำ	ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีและระบบ ที่ได้มา	สามารถตรวจสอบได้ตลอด พร้อมทั้งให้บริการและการ ดูแลอย่างต่อเนื่อง
ความสะดวกและรวดเร็ว	ค้นหาและขนส่งเองทำให้ สูญเสียเวลาในการทำงาน	มีบริการและดูแลจัดการแทน ให้เรียบร้อย
การบริหารงาน	ผู้บริหารต้องเข้ามาดูแล	บริหารจัดการโดยผู้ชำนาญ งาน
ระบบการรายงานผล 1.จำนวนการเคลื่อนไหวของ เอกสาร 2.สถานภาพและสรุปผลของ หน่วยงาน / องค์การ	ขึ้นอยู่กับขั้นตอนการจัดการว่า จะมีขั้นตอนการรายงานมาก น้อยเพียงใด	มีการรายงานผลแจ้งให้ทราบ ทุกสิ้นเดือนในรูปแบบของ e-mail หรือ Diskette
สภาพแวดล้อมการเก็บ / การ ทำงาน	ลงทุนสูงเพื่อให้ได้ สภาพแวดล้อมที่ดี	พนักงานในองค์กรมีสิทธิใน การทำงานมากขึ้น
ระบบการคิดค่าใช้จ่าย	ยากต่อการคิดแยกค่าใช้จ่าย ในส่วนนี้ และมันจะเป็น ค่าใช้จ่ายแฝงขององค์กร	สามารถแยกค่าใช้จ่ายของแต่ละ หน่วยงานในองค์กร

ภาพประกอบ 1 ตารางเปรียบเทียบต้นทุนระหว่างการเก็บเอกสารเอง หรือใช้
บริการรับฝากเอกสารกับทาง กรุงเทพคลังเอกสาร

บริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด เริ่มเข้ามาดำเนินธุรกิจด้านการรับฝากและบริหารเอกสารเป็นรายสัปดาห์ในตลาดจากคู่แข่งทั้งหมด 5 ราย และในปัจจุบัน บริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด สามารถครองส่วนแบ่งตลาดในธุรกิจด้านการรับฝากเอกสารเป็นลำดับที่สองของตลาด แต่มีฐานลูกค้าสูงที่สุดในตลาด ซึ่งบริษัทได้วางแผนและตั้งเป้าหมายทางการตลาดว่าในอีกสองปีข้างหน้า บริษัทจะสามารถครองส่วนแบ่งทางการตลาดและครองฐานลูกค้าที่สูงที่สุดเพื่อเป็นผู้นำในตลาดในด้านการบริการรับฝากและบริหารเอกสารสูงที่สุดในประเทศไทย ประกอบกับการขยายกิจการเพิ่มขึ้นให้รองรับความต้องการของตลาดและลูกค้าในอนาคตต่อไป เพื่อให้บริษัทสามารถบรรลุภารกิจหลักดังกล่าวที่ตั้งไว้ และก้าวเข้าสู่การเป็นผู้นำในระดับสากลต่อไป

2. โครงสร้างและการบริหารงานของบริษัท

ปัจจุบันบริษัทมีการแบ่งสายงานการบริหาร ดังนี้

บริษัทมีการแบ่งสายงานการบริหาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สายงานขายและการตลาด แบ่งออกเป็น

1.1. ฝ่ายขาย

- 1.1.1. ฝ่ายขายกล่องบรรจุภัณฑ์
- 1.1.2. ฝ่ายขายบริการการจัดเก็บกล่องเอกสาร
- 1.1.3. ฝ่ายขายบริการการจัดเก็บสื่อคอมพิวเตอร์
- 1.1.4. ฝ่ายขาย Tele Sales

1.2. ฝ่ายการตลาด

- 1.2.1. งานการตลาดเชิงสัมพันธ์ภาพ
- 1.2.2. งานส่งเสริมการขาย
- 1.2.3. งานผลิตภัณฑ์และข้อมูล

2. สายงานปฏิบัติการคลังเอกสาร แบ่งออกเป็น

2.1. ฝ่ายปฏิบัติการคลังเอกสารหน่วยงานบางปะกง

- 2.1.1. แผนกปฏิบัติการคลังเอกสาร
 - 2.1.1.1. งานปฏิบัติการเอกสาร
 - 2.1.1.2. งานปฏิบัติการสื่อคอมพิวเตอร์
- 2.1.2. แผนกลูกค้าสัมพันธ์
- 2.1.3. แผนกธุรการคลังเอกสาร
 - 2.1.3.1. งานธุรการคลัง
 - 2.1.3.2. งานดูแลซ่อมบำรุงอาคารสถานที่

2.2. ฝ่ายปฏิบัติการคลังเอกสารหน่วยงานดอนเมือง

- 2.2.1. แผนกปฏิบัติการคลังเอกสาร
 - 2.2.1.1. งานปฏิบัติการเอกสาร
 - 2.2.1.2. งานปฏิบัติการสื่อคอมพิวเตอร์
- 2.2.2. แผนกลูกค้าสัมพันธ์
- 2.2.3. แผนกธุรการคลังเอกสาร
 - 2.2.3.1. งานธุรการคลัง
 - 2.2.3.2. งานดูแลซ่อมบำรุงอาคารสถานที่

- 2.3. ฝ่ายปฏิบัติการคลังเอกสารหน่วยงานราชภัฏวชิรบูรณะ
 - 2.3.1. แผนกปฏิบัติการคลังเอกสาร
 - 2.3.1.1. งานปฏิบัติการเอกสาร
 - 2.3.1.2. งานปฏิบัติการสื่อคอมพิวเตอร์
 - 2.3.2. แผนกลูกค้าสัมพันธ์
 - 2.3.3. แผนกธุรการคลังเอกสาร
 - 2.3.3.1. งานธุรการคลัง
 - 2.3.3.2. งานดูแลซ่อมบำรุงอาคารสถานที่
- 3. **สายงานบัญชีและการเงิน** แบ่งออกเป็น
 - 3.1. ฝ่ายบัญชี
 - 3.1.1. งานบัญชีทั่วไป
 - 3.1.2. งานบัญชีลูกหนี้
 - 3.1.3. งานบัญชีสินค้า
 - 3.2. ฝ่ายการเงิน
 - 3.2.1. งานแคชเชียร์
 - 3.2.2. งานเรียกเก็บหนี้
- 4. **สายงานบริหารงานบุคคล** แบ่งออกเป็น
 - 4.1. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
 - 4.1.1. แผนกทรัพยากรบุคคล
 - 4.1.2. แผนกธุรการ
- 5. **สายงานสารสนเทศ** แบ่งออกเป็น
 - 5.1. ฝ่ายคอมพิวเตอร์
- 6. **สายงานตรวจสอบ** แบ่งออกเป็น
 - 6.1. ฝ่ายตรวจสอบ

3. **ประเภทและสวัสดิการของพนักงาน**

- 3.1 **หน้าที่และความรับผิดชอบ**
 - 3.1.1 พนักงานต้องสุภาพเรียบร้อย ให้การต้อนรับและให้ความสะดวกแก่บุคคลภายนอก ผู้มาติดต่องานกับบริษัทฯ โดยมีชักช้า

3.1.2 พนักงานต้องรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ที่ดำรงอยู่ด้วยความซื่อสัตย์

3.1.3 พนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร เต็มความสามารถและอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.4 พนักงานต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งของบริษัทฯ และเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา

3.1.5 พนักงานต้องมีความสามัคคี เห็นอกเห็นใจให้ความช่วยเหลือและร่วมมืออย่างจริงจังในระหว่างพนักงานด้วยกัน

3.1.6 พนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ที่บริษัทฯ กำหนด ให้ปฏิบัติโดยทั้งลายลักษณ์อักษรที่กำหนดขึ้นไว้ให้ และโดยวาจาของผู้บังคับบัญชาที่สั่งการให้ปฏิบัติโดยไม่ขัดต่อระเบียบ

3.1.7 พนักงานต้องดูแล บำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้อุปกรณ์การทำงานให้อยู่ในสภาพดีเป็นระเบียบเรียบร้อยตามความจำเป็นและตามควรแก่หน้าที่ของตน

3.1.8 พนักงานต้องช่วยกันระมัดระวังและป้องกันทรัพย์สินใด ๆ ในบริเวณที่ทำงานโดยมิให้สูญหายจากบุคคลหรือจากภัยพิบัติอื่น ๆ เท่าที่สามารถจะทำได้

3.2 ประเภทของพนักงาน บริษัทได้แบ่งพนักงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. พนักงานทดลองงาน
2. พนักงาน
3. พนักงานตามสัญญา

3.2.1 พนักงานทดลองงาน หมายถึง พนักงานซึ่งบริษัทตรงจ้างเพื่อทดลองงานก่อนบรรจุเป็นพนักงาน โดยมีเงื่อนไขในการทดลองงาน กำหนดระยะเวลาไม่ครบ 120 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มจ้างระหว่างการทดลองงาน หากพนักงานดังกล่าวไม่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นที่น่าพอใจของบริษัทฯ บริษัทฯ มีสิทธิ์เลิกจ้างพนักงานผู้นั้นได้ตามกฎหมาย และการบอกเลิกจ้างบริษัทฯ จะบอกกล่าวล่วงหน้าอย่างน้อย 1 งวดการจ่ายค่าจ้าง ทั้งนี้หากระยะเวลาการทดลองงานน้อยกว่า 120 วัน บริษัทฯ ไม่จ่ายค่าชดเชยใดๆทั้งสิ้น

3.2.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานซึ่งบริษัทฯตกลงจ้างเป็นการถาวร ซึ่งบริษัทฯได้บรรจุให้เป็นพนักงานบริษัทฯแล้ว

3.2.3 พนักงานตามสัญญา หมายถึง พนักงานที่บริษัทฯ จ้างไว้อันมีลักษณะงานเป็นครั้งคราวที่มีกำหนดการสิ้นสุดหรือความสำเร็จของงาน งานตามฤดูกาลและได้จ้างในช่วงฤดูกาลนั้นหรืองานโครงการเฉพาะที่มีช่วงงานปกติของธุรกิจ ซึ่งต้องมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานที่

แน่นอน ซึ่งนายจ้างได้ตกลงทำสัญญาจ้างเป็นหนังสือ โดยกำหนดวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดของการจ้างไว้ ทั้งนี้ไม่เกิน 2 ปี และบริษัทฯ จะเลิกจ้างเมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญาจ้างนั้น

3.3 บริษัทแบ่งประเภทวันหยุดงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.3.1 วันหยุดประจำสัปดาห์: วันอาทิตย์

3.3.2 วันหยุดตามประเพณีปีละ 13 วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติไว้ด้วยและได้รับค่าจ้างเท่ากับวันทำงานปกติ ถ้าวันหยุดตามประเพณีวันใดตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ให้เลื่อนวันหยุดตามประเพณีวันนั้นไปหยุดในวันทำการถัดไป บริษัทฯจะประกาศวันหยุดประเพณีให้พนักงานทราบล่วงหน้าภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

3.3.3 วันหยุดพักผ่อนประจำปี

3.3.3.1 พนักงานที่ปฏิบัติงานครบ 1 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ 7 วันทำงาน โดยได้รับค่าจ้าง อายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ 10 วันทำงาน โดยได้รับค่าจ้างเต็ม

3.3.3.2 การหยุดพักผ่อนต้องยื่นใบลาไว้ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 อาทิตย์ เมื่อได้รับการอนุมัติแล้วจึงจะหยุดงานได้ โดยบริษัทฯจะเป็นผู้กำหนดวันหยุดพักผ่อนประจำปีให้ทราบล่วงหน้า

3.3.3.3 บริษัทฯอนุญาตให้นำวันหยุดพักผ่อนประจำปีได้ แต่ต้องไม่เกินปีละ 2 ครั้ง บริษัทฯ ไม่อนุญาตให้นำวันหยุดพักผ่อนประจำปีของปีใดปีหนึ่งสะสมไปใช้ในปีถัดไป

3.3.3.4 ในกรณีที่บริษัทฯ ขอให้พนักงานระงับการใช้สิทธิวันหยุดพักผ่อนประจำปีทั้งหมดหรือบางส่วน เป็นเหตุให้พนักงานไม่ได้ใช้สิทธิวันหยุดพักผ่อนในปีนั้นหรือใช้สิทธิได้ไม่ครบ บริษัทฯ จะจ่ายค่าจ้างให้อัตราค่าจ้างต่อวันของพนักงานผู้นั้น ตามจำนวนวันหยุดพักผ่อนประจำปีที่เหลืออยู่โดยจะจ่ายให้ภายในเดือนมกราคมของปีถัดไป

3.4 การลางานและระเบียบการลา

เพื่อสุขภาพอนามัยของพนักงานและเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติกิจกรรมเป็นการส่วนตัวในบางโอกาส บริษัทฯ อนุญาต ให้พนักงานลางานได้โดยพนักงานทุกระดับจะต้องขออนุมัติการลาจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง และต้องเป็นการอนุมัติขั้นสุดท้ายแล้ว โดยยื่นใบลาล่วงหน้า ยกเว้นกรณีที่จำเป็นและฉุกเฉินจริง ๆ ให้จริงๆ ให้แจ้งทางโทรศัพท์หรือบอกกล่าวโดยครอบครัว/ญาติทันที และพนักงานจะต้องส่งใบลาให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงทันทีที่กลับมาทำงานเพื่อพิจารณาอนุมัติย้อนหลัง มิฉะนั้นจะถือว่าเป็นการขาดงานและอาจถูกลงโทษทางวินัยด้วย

3.4.1. วันลา บริษัทฯ ได้กำหนดวันลาประเภทต่างๆ ได้ดังนี้

- ลาป่วย
- ลากิจ
- ลาคลอด
- ลาเพื่อราชการทหาร
- ลาอุปสมบท
- ลาในระหว่างทำงานปกติ
- ลาเพื่อทำหมัน
- ลาเพื่อฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ

3.4.2. ระเบียบการลา

3.4.2.1. ลาป่วย

- พนักงานมีสิทธิลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง โดยได้รับค่าจ้างเต็มแต่ไม่เกิน 30 วันทำงานต่อปี
 - พนักงานที่ลาป่วย 3 วันที่ทำงานติดต่อกัน จะต้องนำไปรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งมาแสดงประกอบ กรณีไม่สามารถนำไปรับรองแพทย์มาแสดงให้ทำหนังสือชี้แจงมาเป็นลายลักษณ์อักษร
 - กรณีพนักงานประสบอันตรายระหว่างปฏิบัติหน้าที่ให้บริษัทฯ จะต้องรับรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันที
 - กรณีพนักงานประสบอันตรายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริษัทฯ บริษัทอนุญาตให้หยุดพักรักษาตัวได้ตามใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่ง โดยได้รับค่าจ้างแต่ไม่เกิน 60 วัน หากยังไม่สามารถกลับมา ปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ได้รับค่าจ้างตามระเบียบของกองทุนเงินทดแทน
 - การลาเนื่องจากการประสบอันตรายจากการทำงานให้บริษัทฯ ไม่ถือว่าเป็นวันลาป่วย
- เมื่อพนักงานเกิดการเจ็บป่วยไม่ว่ากรณีใด ๆ พนักงานต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบโดยเร็วที่สุด อาจจะเป็นทางโทรศัพท์ บอกกล่าวโดยครอบครัว ญาติ เพื่อนร่วมงาน ถ้าไม่สามารถแจ้งได้ให้แจ้งในวันแรกที่มาทำงาน พนักงานจะต้องถือปฏิบัติตามข้อนี้โดยเคร่งครัด มิฉะนั้นจะถือว่าการขาดงานและละทิ้งหน้าที่

3.4.2.2 ลา กิจ

- การลา กิจต้องยื่นใบลาล่วงหน้าต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงอย่าง น้อย 1 วัน เมื่อได้รับการอนุมัติการลาแล้วจึงหยุดงานได้
- กรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วนโดยมิได้ยื่นใบลาล่วงหน้าไว้ก่อน และไม่สามารถยื่นใบลาด้วยตนเองให้รับผิดชอบแจ้งทางโทรศัพท์ด้วยตนเอง หรือโดยครอบครัว ญาติ ทันทียื่นใบลาด้วยตนเองให้รับผิดชอบแจ้งทางโทรศัพท์ด้วยตนเอง หรือโดยครอบครัว ญาติ ทันทีกว่าต่อหัวหน้างานระดับรอง พร้อมทั้งยื่นใบลาไว้และหยุดไปก่อนก็ได้แต่ต้องไม่ให้งานในหน้าที่เสียหาย
- พนักงานมีสิทธิลา กิจได้ไม่เกิน 5 วันทำงานในรอบปีปฏิทินโดยได้รับค่าจ้าง สำหรับพนักงานทดลองงานให้สิทธิการลา กิจได้ 2 วันทำงานโดยได้รับค่าจ้าง

3.4.2.4 ลาคลอดบุตร

- บริษัทฯ ให้พนักงานหญิงลาคลอดบุตรได้ตามหลักเกณฑ์ดังนี้
- พนักงานมีสิทธิลาคลอดครรรภ์ละไม่เกิน 90 วัน รวมทั้งวันหยุดโดยให้ได้โดยได้รับค่าจ้างเต็มแต่ไม่เกิน 45 วัน
 - เมื่อครบ 90 วันแล้ว หากยังไม่สามารถกลับเข้าทำงานได้ตามใบรับรองแพทย์ให้ลาต่อไปได้อีก 30 วัน โดยไม่ได้รับค่าจ้าง
 - หากไม่สามารถเข้ามาทำงานได้ภายใน 120 วัน บริษัทฯ สงวนสิทธิการรับพนักงานท่านนั้น กลับเข้าทำงานและอาจพิจารณาเลิกจ้าง โดยจ่ายค่าชดเชยตามกฎหมาย
 - ถ้าพนักงานหญิงมีครรภ์มีใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่ง แสดงว่าไม่อาจทำงานในหน้าที่เดิมได้ มีสิทธิขอให้นายจ้างเปลี่ยนงานในหน้าที่เป็นการชั่วคราวก่อน หรือหลังคลอดได้ โดยนายจ้างจะพิจารณาเปลี่ยนงานให้แก่พนักงานนั้นตามที่เห็นสมควร
 - หากพนักงานทราบกำหนดคลอดต้องยื่นใบลาล่วงหน้าต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง กรณีที่ไม่สามารถยื่นใบลาล่วงหน้าได้ ให้ครอบครัว ญาติ เพื่อนร่วมงานแจ้งการลาคลอดได้ และให้ยื่นใบลาเมื่อครบกำหนดกลับมาทำงานตามปกติ

3.4.2.4 ลาเพื่อราชการ

บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานลาเพื่อราชการทหารโดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- พนักงานที่ถูกทางราชการทหารเรียกระดมพลเพื่อตรวจสอบเพื่อฝึกวิชาทหาร หรือเพื่อทดสอบความพร้อมพร้อมตามกฎหมายว่าด้วยราชการทหาร ต้องแสดงหมายเรียกและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันที ที่ได้รับหมายเรียก

- การลาตามข้อ 2.4.1 ให้ได้รับค่าจ้างเต็มตามจำนวนวันที่ถูกเรียกระดมพลหรือถูกเรียกฝึกอบรม แต่ไม่เกินปีละ 60 วัน

- เมื่อสิ้นสุดระยะการฝึกอบรม ตามข้อ 2.4.2.1 พนักงานต้องรีบกลับเข้าปฏิบัติงานทันที พร้อมนำหลักฐานการถูกเรียกระดมพลหรือฝึกอบรม เพื่อบันทึกมาขอใบรับรองภายใน 7 วันหากนำหลักฐานมาแสดงไม่ได้ให้ถือเป็นการขาดงาน

3.4.2.5 ลาอุปสมบท

- บริษัทฯอนุญาตให้พนักงานซึ่งปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี ขอลาอุปสมบทได้ไม่เกิน 90 วัน โดยได้รับค่าจ้าง

- พนักงานที่ประสงค์จะลาอุปสมบท จะต้องยื่นใบลาต่อผู้จัดการก่อนวันอุปสมบทไม่น้อยกว่า 60 วัน เมื่อได้รับอนุมัติแล้วหยุดงานและอุปสมบทได้

- พนักงานจะหยุดงานก่อนอุปสมบทได้ไม่เกิน 3 วัน และเมื่อลาสิกขาบทแล้วจะต้องรีบรายงานตัว เพื่อเข้าปฏิบัติงานภายใน 3 วัน พร้อมทั้งแสดงหนังสือของเจ้าอาวาสในพระอารามที่ได้อุปสมบทต่อผู้จัดการ ทั้งนี้การนับจำนวนวันลาหยุดก่อนและหลังการอุปสมบท (6 วัน) รวมกับจำนวนวันที่อุปสมบทแล้วต้องไม่เกิน 90 วัน

- พนักงานมีสิทธิลาอุปสมบทได้เพียง 1 ครั้ง ตลอดอายุการทำงานในบริษัทฯ

3.4.2.6 ลาในระหว่างเวลาทำงานปกติ

บริษัทฯจะอนุญาตให้พนักงานลาในระหว่างเวลาทำงานปกติได้ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- ให้พนักงานผู้ประสงค์จะขอลาในระหว่างเวลาทำงาน ยื่นใบลาโดยระบุเวลาที่ขอ อนุญาตออกจากงานและเวลาที่กลับเข้าปฏิบัติงาน (กรณีจะกลับมาปฏิบัติงานต่อในวันนั้น) เพื่อขออนุญาตต่อผู้บังคับบัญชา โดยตรงเมื่อได้รับการอนุญาตแล้วจึงจะออกจากที่ทำงานได้

- เมื่อพนักงานกลับเข้าปฏิบัติงานต่อในวันนั้น ให้ลงเวลาที่กลับเข้าทำงานตามความเป็นจริงในใบลา แล้วยื่นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อรับทราบอีกครั้งหนึ่ง

- กรณีมีเหตุจำเป็นต้องลา และไม่สามารถขอรับคำสั่งได้ ให้บอกกล่าวหัวหน้า

งานระดับรองพร้อมยื่นใบลาไว้และออกจากที่ทำงานไปก่อนได้แต่จะต้องไม่ทำงานในหน้าที่ให้เสียหาย

- พนักงานที่ประสงค์จะขอลาระหว่างเวลาทำงาน จะต้องปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวข้างต้น หากละเลยไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ จะถือว่าเป็นการขาดงานและละทิ้งหน้าที่
- จำนวนชั่วโมงการลาประเภทใดประเภทหนึ่ง ระหว่างเวลาทำงานปกติของพนักงาน เมื่อรวมกันได้ 8 ชั่วโมง จะนับเป็นการลาหยุดงาน 1 วันทำงาน ตามประเภทการลานั้นๆ

3.4.2.7 ลาเพื่อทำหมัน

- พนักงานที่มีสิทธิลาเพื่อทำหมันและสิทธิลาเนื่องจากการทำหมันตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งกำหนด และออกใบรับรองโดยได้รับค่าจ้าง
- ให้พนักงานที่ประสงค์จะลา ยื่นใบลาล่วงหน้าต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำงาน เมื่อได้รับอนุมัติการลาแล้วจึงจะหยุดงานได้

3.4.2.8 ลาเพื่อฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ

บริษัทฯ จะอนุญาตให้พนักงานมีสิทธิลาเพื่อการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถที่มีใช้หลักสูตรที่บริษัทเป็นผู้จัดอบรมหรือหลักสูตรที่บริษัทจัดส่งพนักงานเข้าอบรมตามความเหมาะสมและความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบริษัทได้ ตามเกณฑ์ ดังนี้

- ให้พนักงานมีสิทธิลาในกรณี ดังนี้
 - (1) เพื่อประโยชน์ต่อการแรงงานและสวัสดิการสังคม หรือการเพิ่มทักษะความชำนาญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทั้งนี้การฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ในข้อนี้จะต้องมีโครงการ หรือหลักสูตร และกำหนดช่วงเวลาของโครงการหรือหลักสูตรที่แน่นอนและชัดเจน
 - (2) การสอบวัดผลทางการศึกษาที่ราชการจัดหรืออนุญาตให้จัดขึ้น
- ในการลาเพื่อการฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ให้พนักงานแจ้งถึงสาเหตุที่ลาโดยชัดเจน พร้อมทั้งแสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้องถ้ามี ให้ผู้บังคับบัญชาทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันลา เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ
- บริษัทฯอาจไม่อนุญาตให้พนักงานลาเพื่อฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ในปีทีลานั้น พนักงานเคยได้รับอนุญาตให้ลาเพื่อการฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ความสามารถมาแล้วไม่น้อยกว่า 30 วัน หรือ 3 ครั้ง

(2) การลาของพนักงานอาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือกระทบต่อการประกักรกิจของบริษัท

- การใช้สิทธิการลาตามระเบียบนี้ พนักงานไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้าง

3.5 การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน

3.5.1 เพื่อให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนโดยยุติธรรมตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และให้พนักงานดำรงชีพอย่างเพียงพอกับสภาวะทางสังคม บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายการบริหารอัตราค่าจ้างและเงินเดือนโดยยึดถือองค์ประกอบต่อไปนี้เป็นเครื่องพิจารณา

3.5.1.1 สภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศ

3.5.1.2 ตลาดแรงงานและอัตราค่าจ้างแรงงานภายในประเทศ

3.5.1.3 ตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ประสพการณ์และความสามารถ

3.5.2 เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นอัตราค่าจ้าง บริษัทฯ จะยึดถือผลการปฏิบัติงานซึ่งประเมินผลโดยผู้บังคับบัญชาตามสายงานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

3.5.3 การพิจารณาความดีความชอบ

ผู้บังคับบัญชาตามสายงานเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยยึดถือหลักเกณฑ์ต่อไปนี้เป็นแนวทางในการพิจารณาความดีความชอบ

3.5.3.1 ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ คุณภาพ และปริมาณของงาน

3.5.3.2 ความเอาใจใส่ในงานในหน้าที่ ความไว้วางใจ และความรับผิดชอบ

3.5.3.3 ความสนใจและการปฏิบัติตามคำสั่ง คำแนะนำ และการให้ความ

ร่วมมือ

3.5.3.4 สัมพันธ์ภาพในงาน และลักษณะการเป็นผู้นำ

3.5.3.5 การปฏิบัติตามระเบียบวินัย

3.5.3.6 การปฏิบัติงานตามเวลาทำงาน

3.5.3.7 หรือถือตามแบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ

กำหนดขึ้นเป็นเกณฑ์การพิจารณา

3.5.4 คณะกรรมการบริหาร เป็นผู้กำหนดหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเงินเดือน และ

ค่าจ้างพนักงานทุกระดับ

3.5.5 พนักงานซึ่งได้ปฏิบัติงานมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 4 เดือน นับแต่วันบรรจุจะได้รับการพิจารณาความชอบประจำปีตามสัดส่วนของระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยนับตั้งแต่วันเริ่มปฏิบัติงาน

3.5.6 วันและสถานที่ที่จ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุด บริษัทฯ จะจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุดให้แก่พนักงาน ณ สังกัดของพนักงานหรือผ่านธนาคาร เดือนละ 2 ครั้ง ในวันที่ 15 และวันสิ้นเดือนเก่า หากวันกำหนดจ่ายนี้ตรงกับวันหยุด บริษัทฯจะเลื่อนการจ่ายมาเป็นวันสุดท้ายก่อนการหยุดนั้นๆ

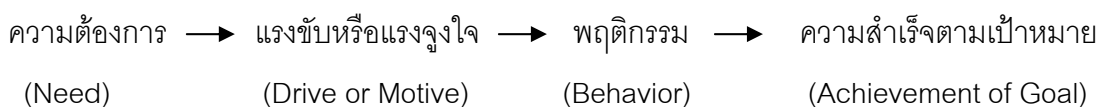
4. ทฤษฎีและความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของคนมิได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่นซึ่งเป็นปัจจัยที่มองไม่เห็น เช่น การให้ความสำคัญซึ่งกันและกัน การมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ความเป็นมิตรต่อกันและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าฝ่ายบริหารขององค์กรมีหลักการ มีความยุติธรรม และมีนโยบายที่เหมาะสม ก็จะทำให้ความร่วมมืออย่างดี ในทำนองเดียวกันหากฝ่ายบริหารต้องการความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงาน ต้องการประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะต้องให้ความสนใจในความเป็นอยู่ ผลประโยชน์และปัญหาของพนักงาน ต้องสร้างความเข้าใจและสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้น สิ่งใดที่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง ผู้บริหารจะต้องพยายามประนีประนอมหรือจัดข้อขัดแย้งให้ลดลง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (เสนาะ ตีเยาว์. 2535 : 296)

ธรรมชาติของการปฏิบัติงานโดยทั่วไปนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ก็ต่อเมื่อนั้นได้ผลตอบแทนทั้งด้านจิตใจและด้านวัตถุ ผู้ที่ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในด้านความต้องการได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเด็นใหญ่ๆ คือ ความต้องการด้านบุคคล และความต้องการด้านสังคม เฮิร์ซเบิร์ก มอสเนอร์ และ ไฮเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and snyderman. 1959 : 113-115) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพลังจูงใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factor) และองค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factor) ว่าถ้าหน่วยงานใดมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานมาก บุคลากรในหน่วยงานย่อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจมาก เพราะสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นจะแนวโน้มจิตใจให้ผู้ปฏิบัติ

เต็มใจในการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดการขาดแรงจูงใจ หรือขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้

ลำดับขั้นของการจูงใจจะเริ่มด้วยการที่มนุษย์มีความต้องการ (Need) ก็เกิดแรงขับหรือแรงจูงใจ (Drive or Motive) ให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม (Behavior) อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ นั่นคือความสำเร็จตามเป้าหมาย (Achievement of Goal) ที่ตั้งไว้ (สุชา จันทรโณม.2531: 101-102) ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภูมิ ได้ดังนี้



จากแผนภูมิดังกล่าว สามารถอธิบายกระบวนการของการจูงใจได้ว่า ความต้องการจะเป็นตัวกระตุ้นแรงขับ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

ความต้องการ จะเกิดขึ้นเมื่อมีความสมดุลทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ความไม่สมดุลทางด้านร่างกายได้แก่ การขาดอาหาร น้ำดื่ม หรือสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ส่วนความไม่สมดุลทางด้านจิตใจ ได้แก่ การขาดความรัก ความเข้าใจ ความเป็นมิตรจากผู้อื่น ฯลฯ

แรงขับหรือแรงจูงใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง โดยก่อให้เกิดพลังที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น ความต้องการอาหารและน้ำจะถูกแปลงเป็นแรงขับในรูปของความหิวและกระหาย ส่วนการขาดความเป็นมิตรจะถูกแปลงเป็นแรงขับในรูปของความต้องการความผูกพัน เป็นต้น

เป้าหมาย ในกระบวนการของการจูงใจ เป้าหมายจะหมายถึง สิ่งที่จะช่วยบรรเทาความต้องการและลดแรงขับให้น้อยลง การบรรลุเป้าหมายจะเป็นการเสริมสร้างความสมดุลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และจะช่วยลดแรงขับให้น้อยลงหรือขจัดให้หมดไป จากตัวอย่างข้างต้น การได้รับอาหารน้ำดื่ม และการมีเพื่อนจะช่วยปรับความสมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจ และจะช่วยลดแรงขับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเป้าหมายของตัวอย่างนี้คือ อาหาร น้ำ และเพื่อนนั่นเอง

5. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

องค์ประกอบที่สำคัญในการนำองค์การไปสู่ความเป็นเลิศได้แก่ บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและทำด้วยความเต็มใจ ความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้รับความสนใจที่จะศึกษาอย่างกว้างขวางและมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาพอสรุปได้ดังนี้

มอร์ส (เพ็ญภา เรื่องเดช.2541 : 7; อ้างอิงจาก Morse.1958: 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง หากมีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ความคิดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องหาวิธีตอบสนองความต้องการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะลดลง หรืออาจหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

บลัมและเนย์เลอร์ (ณัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544: 12; อ้างอิงจาก Blum and Naylor. 1968: 364) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นทัศนคติต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน

เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (ณัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544: 13; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold. 1983: 192) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ สิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่เขาปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (นเรศ ภูโคกสูง. 2541: 7; อ้างอิงจาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2527: 322) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติในทางบวกต่องาน ความพึงพอใจในการทำงานช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่ามีชีวิตการทำงานมีคุณภาพกับช่วยป้องกันคนทำงานเกิดความรู้สึกห่างเหินงาน

สุพรรณิ รอดบุญธรรม (2538: 23) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีคุณภาพและสถานภาพของงาน เป็นความพึงพอใจซึ่งทำให้บุคลากรทำงานด้วยความรักงาน และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และได้รับผลตอบแทนทั้งคน วัตถุ และจิตใจ

ปรีชาดิ ดันติวัฒน์ (2538: 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลต่องานอันเป็นผลจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงาน เพื่อสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการ

ตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ค่าจ้าง โบนัส การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ฯลฯ เมื่อปัจจัยต่างๆ ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจและเกิดประสิทธิภาพสูงส่งผลต่อองค์การเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

6. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์

ความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ เป็นเรื่องที่สำคัญที่ทุกองค์กรจะต้องตระหนัก และคำนึงถึงอยู่เสมอ ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคล บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งก็เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับกิจการด้วยว่า เมื่อคนพึงพอใจที่ทำแล้ว กิจกรรมต่างๆ เหล่านั้นย่อมประสบผลสำเร็จ ถ้าหากขาดความพึงพอใจที่ทำแล้ว กิจกรรมต่างๆ เหล่านั้นย่อมประสบอุปสรรคตั้งแต่เริ่มแรก ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้ต้องศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีที่รู้จักกันแพร่หลายและมีชื่อเสียงที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1954 : 253 – 258) เป็นผู้ที่ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปโดยมาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่จะเป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์ตามลำดับชั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการชั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นสูงก็จะถูกเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็นมี 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) คือปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานตลอดจนการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความคิดเห็น (Self Actualization or Self Realization Needs) คือลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างมีความใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนของตน

นอกจากนั้นบุคคลที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านความต้องการ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับของมาสโลว์ และเรายึดถือเป็นทฤษฎีที่ศึกษาค้นคว้ากันอย่างกว้างขวางอีกท่านหนึ่งได้แก่ เฮอริสเบิร์ก (Herzberg. 1959: 85 – 90) ซึ่งได้ค้นพบสิ่งที่เป็นมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ ซึ่งเฮอริสเบิร์กเชื่อว่า องค์ประกอบที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานกับองค์ประกอบที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่แยกออกจากกัน องค์ประกอบ 2 จำพวกนี้ ได้แก่

1. องค์ประกอบแรงจูงใจ (Motivation Factors) องค์ประกอบนี้เป็นตัวทำให้เกิดความพอใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำองค์ประกอบนี้เฮอริสเบิร์กเชื่อว่าเป็นตัวหนุนกำลังให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น เช่น งานที่ทำ ความสำเร็จ การยกย่อง ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

2. องค์ประกอบอนามัย (Hygienic Factors) องค์ประกอบนี้เป็นตัวทำให้เกิดความพอใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมของการทำงานการบริหารงานของหัวหน้างาน เงินเดือน ผลประโยชน์ และบริการเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เฮอริสเบิร์ก เชื่อว่าไม่มีความสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์แต่น้อยต่อแรงจูงใจของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อการทำองคประกอบนี้จะนำไปสู่ความไม่พอใจ

3. โดยสรุปแล้ว แรงจูงใจที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงานจึงขึ้นอยู่กับความต้องการของมนุษย์ที่จะต้องได้รับการตอบสนอง ซึ่งมาสโลว์ได้กำหนดไว้ 5 ขั้น คือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ จากแนวคิดของมาสโลว์ทำให้เข้าใจได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของมนุษย์ในการได้รับการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลำดับ

ชั้นความต้องการไม่เท่ากัน จึงทำให้เกิดความพอใจในการทำงานไม่เท่ากันและนอกจากนั้น องค์ประกอบที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับงานและสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของเฮอริเบิร์กช่วยให้เข้าใจได้ว่าทำไมบางคนเกลียดงานที่ทำแต่ก็ยังทำงานในหน่วยงานนั้น แต่ในทางตรงกันข้าม บางคนรักงานที่ทำแต่ก็ลาออกจากหน่วยงานที่ตนเองทำอยู่ ทั้งนี้เพราะมีองค์ประกอบสองอย่างที่แตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้นสิ่งที่กำหนดให้บุคคลมีความรู้สึกต่อหน่วยงานที่เขาทำนั้นเป็นองค์ประกอบทางแรงจูงใจ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบุคคลให้มีความรู้สึกต่อหน่วยงานที่เขาทำนั้นเป็นองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมซึ่งจำเป็นจะต้องมีอย่างเพียงพอ มิฉะนั้นจะไม่ดึงดูดให้คนเข้ามาร่วมเป็นสมาชิกในหน่วยงานนั้น

7. องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

แนวความคิดที่เกี่ยวกับองค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีนักวิชาการกล่าวไว้พอสรุปได้ดังนี้

ซอลเลชันิกและคนอื่นๆ (จอมพล พิเศษกุล. 2537: 18; อ้างอิงจาก Zaleznik and other.1958: 40) ร่วมกันทำการศึกษาและค้นพบว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประการใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้ตอบแทนในการทำงาน
 - 1.2 ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน
 - 1.3 ตำแหน่งหน้าที่การงาน
 - 1.4 การได้ทำงานที่ถนัดเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
2. ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 2.2 ความเป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น
 - 2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง
 - 2.4 ความต้องการได้รับความสำเร็จในอนาคต

มายเออร์ (จอมพล พิเศษกุล. 2537: 17; อ้างอิงจาก Myers. 124) เสนอความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพอใจในงาน โดยเน้นหนักในเรื่องการวางเป้าหมายของงานให้ได้ผลในเชิงปฏิบัติ โดยควรมีลักษณะ ดังนี้

1.งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานจึงจะมีความหมายสำคัญสำหรับผู้ทำ

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจในภายใน เป้าหมายของงานนั้น ต้องมีลักษณะดังนี้คือ

3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย

3.2 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

3.3 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.4 งานนั้นมีลักษณะท้าทาย

3.5 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

ฮอลเลอร์ (กนกวรรณ แสงหาญ. 2538: 13 – 14; อ้างอิงจาก Haller. 1967: 380 – 384) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจึงรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความหวังว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด ก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้ ความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารไม่เป็นธรรมปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมปฏิบัติงาน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการ วิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการทำงานเป็นทีมก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เวลาเข้าออกงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น นอกจากจะเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์แล้ว ยังมีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอีกหลายประการเช่น

ทริฟฟินและแมคคอร์นิค (จอมพล พิเศษกุล. 2537: 15; อ้างอิงจาก Triffin and McCormick. 1968 : 339) ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานเอาไว้ ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. บริษัทและการจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

สมยศ นาวิการ (2540: 222 -224) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงานเป็นตอนๆ ไว้ดังนี้

ผลตอบแทน จะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่อง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่า เป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมช่วยของพวกเขาต่อองค์กร

การเลื่อนตำแหน่ง จะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระความท้าทายและเงินเดือนที่สูงขึ้นแก่พนักงาน รางวัลที่เกิดขึ้นจากการเลื่อนตำแหน่งจะแตกต่างกันตามตำแหน่ง

การบังคับบัญชา ที่สร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างสัมพันธแบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะกระทบต่อพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับที่ ปภาวดี ดุลยจินดา (2536: 541) กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักสร้างความพอใจในการทำงานในหมู่คนทำงานเสมอ

เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่งพนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกมาจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานมักจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกายและสภาพแวดล้อมการทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกเวลาของเขาด้วย เช่น ถ้าพวกเขาต้องทำงานล่วงเวลา พวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัว เพื่อน และการพักผ่อนของเขาไม่เพียงพอ

ลักษณะงาน พนักงานต้องการการทำงานที่ท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า ลักษณะงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้าน ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน

โดยทั่วไปงานที่มีความหลากหลายพอประมาณจะสร้างความพึงพอใจสูงสุด งานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียด งานที่ให้ความอิสระจะสร้างความพึงพอใจได้สูงที่สุด ด้วยพนักงานต้องการควบคุมวิธีการทำงานของพวกเขาเอง การควบคุมวิธีการทำงานโดยผู้บังคับบัญชาจะสร้างความไม่พอใจได้ เพราะจะทำให้ลดความเป็นมนุษย์ของพวกเขาสิ่งที่การกระตุ้นทุกอย่างของพวกเขาถูกกำหนดโดยผู้บังคับบัญชา

8. การสร้างสิ่งจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพึงพอใจ

เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 67 – 87) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ช่วยสร้างความจูงใจบางอย่างที่จะทำให้พนักงาน ได้รับความพอใจไปพร้อม ๆ กันไว้ ดังนี้คือ

1. หน่วยงานแต่ละหน่วย ควรจะมีคนไม่มากจนเกินไป เพื่อให้พนักงานได้สังสรรค์กัน
ขณะที่ทำงาน ถ้ามีคนกลุ่มใหญ่จนเกินไป จะทำให้สมาชิกรู้สึกถึงความสัมพันธ์ไม่แน่นแฟ้น
 2. ไม่ควรจัดงานให้บุคคลทำงานโดยสันโดษ ถ้าบุคคลทำงานคนเดียวโดยไม่มีส่วน
เกี่ยวข้องกับคนอื่น ๆ จะทำให้เบื่อหน่าย ทางที่ดีควรให้ทำงานร่วมกับคนอื่นบ้าง เพื่อจะได้มีการ
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในงาน ทำให้ใช้เวลาในงานให้เป็นประโยชน์ขึ้น
 3. ควรจะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างงาน งานทุกๆ งานควรมีโอกาสแลกเปลี่ยน
ความคิดเห็นระหว่างคนงาน วิธีที่จะทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันก็คือตั้งคณะกรรมการ
ขึ้น หรือโดยบังคับให้งานหลาย ๆ งานมีการประชุมปรึกษาหารือกัน
 4. ตำแหน่งที่มีส่วนสร้างแรงจูงใจและความพอใจ นอกจากตำแหน่งแล้ว ชื่อตำแหน่งก็มี
ความสำคัญมากในการสร้างความพอใจให้แก่พนักงาน ผู้นำขององค์การควรจะพิจารณาชื่อ
ตำแหน่งต่างๆ ให้เหมาะสม อีกทั้งพยายามให้สายการบังคับบัญชามีขนาดสั้น คือให้ตำแหน่งงาน
ส่วนมากอยู่ไม่ห่างจากผู้บังคับบัญชาจนเกินไป
 5. ไม่ควรแบ่งงานเฉพาะมากจนเกินไป การทำงานซ้ำแล้วซ้ำอีกทำให้เกิดการเบื่อหน่ายทำ
ให้พนักงานขาดความภูมิใจในตัวเองและทำให้พนักงานไม่มีโอกาสเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เป็นการ
ทำลายอนาคตของพนักงาน
 6. ควรมีการกระจายอำนาจ การกระจายอำนาจมีส่วนสนองและจูงใจตามความต้องการ
ของพนักงาน
- การสร้างสิ่งจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีทั้งทางบวกและ
ทางลบ และได้ให้ข้อคิดเห็นในการสร้างสิ่งจูงใจไว้ดังนี้คือ
1. สิ่งจูงใจในทางบวก ได้แก่
 - 1.1 เงิน
 - 1.2 ความมั่นคง
 - 1.3 การยกย่อง
 - 1.4 การมีความรู้ดีว่าเป็นเจ้าของ
 - 1.5 การแข่งขัน
 - 1.6 ความรู้ของผลงาน
 - 1.7 การมีส่วนร่วม

2. สิ่งจูงใจในทางลบ

- 2.1 การตำหนิ
- 2.2 การตัดเงินเดือน
- 2.3 การให้ออกจากงาน
- 2.4 การลดขั้น
- 2.5 การไล่ออกจากงาน

การจูงใจในทางลบ เป็นเรื่องของการลงโทษแต่วัตถุประสงค์ของการลงโทษไม่ใช่เพื่อแก้แค้น แต่เป็นการลงโทษเพื่อบังคับหรือเตือนสติพนักงานในองค์กรให้เขาเหล่านั้นหันมาสนใจในการทำงาน

อูทซ์ หิรัญโต (2523 : 272 –273) ได้กล่าวว่า สิ่งที่สร้างความพอใจส่วนใหญ่จะทำให้บุคคลสบายใจ หรือสนองความต้องการของเขาได้ทำให้เกิดความสุขแต่ไม่อาจจูงใจให้เขาใช้ความสามารถเพิ่มขึ้นได้ ถ้าหากสิ่งที่สร้างความพอใจนั้นไม่มีลักษณะเป็นสิ่งจูงใจ (Motivators) ด้วย สิ่งที่สร้างความพอใจกับสิ่งจูงใจจึงต่างกัน เวนนิมอนท์ โทเรน และคาเปิล (Vernimont, Teren and Capel) ได้แสดงความแตกต่างของสิ่งที่เรียกว่า สิ่งจูงใจ และสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจไว้ดังนี้คือ

1. สิ่งที่สร้างความพอใจมีดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน การสรรเสริญเมื่อทำดี สัมพันธ์ภาพของบุคคล และที่ตั้งของที่ทำงาน

2. สิ่งจูงใจในการทำงานได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่ดี ผู้บังคับบัญชาที่สามารถ งานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการทำงาน

สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 321 – 330) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้คือ

1. ลักษณะของสิ่งจูงใจที่เป็นเงิน สิ่งจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

- 1.1 อัตราค่าจ้างเงินเดือน
- 1.2 โบนัส
- 1.3 การแบ่งปันผลกำไร
- 1.4 การให้บำเหน็จ
- 1.5 การให้บำนาญ
- 1.6 การให้ประโยชน์แก่ลูก
- 1.7 การจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์

2. ลักษณะสำคัญของสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินในลักษณะต่างๆ กันได้แก่

- 2.1 การยกย่องและการยอมรับนับถือ
- 2.2 การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ
- 2.3 การแข่งขัน
- 2.4 การเข้ามามีส่วนร่วม
- 2.5 โอกาสก้าวหน้า
- 2.6 ความยุติธรรม
- 2.7 บริการทางด้านสันตินาการ

จากแนวคิดในเรื่องการสร้างสิ่งจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะช่วยให้ผู้บริหารได้มีเครื่องมือที่จะจูงใจคนให้มาร่วมมือกันทำงานและเข้ากับตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงต้องศึกษาบุคคลแต่ละคนให้เข้าถึงธรรมชาติแห่งความต้องการของเขาให้ถ่องแท้ว่าเขา มีลำดับความต้องการที่ให้ความสำคัญในเรื่องใดแล้วจะหาทางตอบสนองความต้องการด้วยสิ่งใด เพื่อจูงใจให้เขาเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสนับสนุนงานวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ

งานวิจัยภายในประเทศ

ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน อยู่ในระดับปาน กลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ช่างเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการ ยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์การและการ บริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ และด้านผลประโยชน์ที่เกี่ยว ถัดตามลำดับ

ณัฏกจิ น่วมอินทร์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการ ปฏิบัติงานหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ จำนวน 313 คน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน และพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และ จำแนก

ตามการปฏิบัติหน้าที่สังกัดกองเทคนิคหรือกองปฏิบัติการและบริการอุตสาหกรรม และกองบริหาร หรือกองประมวลผลเขต มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บตี ตรีสุคนธ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทอินเตอร์ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการทำให้เกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญจากมากที่น้อยที่สุด คือ ปัจจัย เงินเดือน ปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยความสำเร็จของงาน ปัจจัย ความรับผิดชอบ ปัจจัยสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยนโยบายและการบริหาร ปัจจัยการ ปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยการยอมรับนับถือ ปัจจัยสวัสดิการ และปัจจัยสภาพการทำงาน

อรนิทย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการ ทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะงาน ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบอร์ก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ข้าราชการของคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในแต่ละด้านรวมทุกด้าน ข้าราชการเพศชาย ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านสูง กว่าข้าราชการเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านประสบการณ์ใน การทำงานไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่ามี ความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งสูงกว่า

สุระ หีบโสด (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่ง ประเทศไทย พบว่าผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่ง ประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้าน สามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้าน ค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ และเมื่อเปรียบเทียบความพึง พึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิครวมทุกด้าน พบว่า ต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ

นเรศ ภูโคสูง (บทคัดย่อ : 2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

โกมุท จีวลัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด พบว่า บุคลากรบริษัทเจนบรรเจิดมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก

ฉันทนา เกตุแก้ว. (2546). ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยในต่างประเทศ

Walker and Guest (1966: 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัยของเขาสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจของ Herzberg เขาได้สรุปข้อค้นพบไว้ดังนี้

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่า ความพึงพอใจเป็นการวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพอใจในงานต้องให้เขาเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ
2. ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดีนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้วยแต่สภาพการทำงานที่ดีนั้นถึงแม้จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในความพอใจก็จริงแต่ไม่ทำให้งานดีเด่นได้
3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงานหัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจ

เวลซ (Valez. 1972 : 979 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย ประเทศสหรัฐอเมริกา องค์ประกอบของงานภายนอก ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงานการบริหาร การควบคุม ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหารและสัมพันธระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงานความรับผิดชอบในงาน และความเจริญก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหารส่วนองค์ประกอบภายในพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้า ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่งและช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

แจ๊คสัน (Jackson. 1974 7560-A) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ทเวสเทิร์น อิลลินอยส์ (Northern Illinois University) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อองค์ประกอบทฤษฎีกระตุ้น และคำจูนของเฮิร์ชเบิร์ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลางจำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหาร จำนวน 337 คน การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อจะเปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลางและแนวคิดของรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยคำจูน กับแนวคิดของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของเขาและเพื่อเปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลางและรองประธาน กรรมการบริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยคำจูน ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยคำจูน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยคำจูนก็เป็นปัจจัยจำเป็นที่ส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

บอร์ควิสต์ (Borquist. 1987 : 260-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในโรงเรียนรัฐบาลที่ซูเปอร์แบนพบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ความสำเร็จ และความสัมพันธระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับเป็นที่มาของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร

นาเกิล (Nagal. 1987: 33-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมิชิแกน พบว่าตัวแปรด้านชีวะสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย

3.ผู้บริหารที่มีอาวุโสกว่า มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่า
ผู้บริหารที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า

4.ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่าทั้งปัจจัย
กระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรเป้าหมาย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรเป้าหมาย

ประชากร ประชากรที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัดและบริษัทในเครือ ทั้งหมด 120 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดจากเนื้อหา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถาม

ปลายปิดแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทฯ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน รวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน

ลักษณะของแบบสอบถาม จะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับน้ำหนัก กำหนดดังนี้

1	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจน้อย
3	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง
4	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจมาก
5	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการสร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาวางโครงสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายและตามกรอบแนวคิดของการวิจัย
4. สร้างแบบสอบถาม โดยมีคำถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมี 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน
5. ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขแบบสอบถาม
6. นำแบบสอบถามกลับมาแก้ไขให้ถูกต้อง
7. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ
8. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ

รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยกำหนดเป็นสัดส่วนของความเห็นที่สอดคล้องกัน 2 ใน 3

9. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นจะนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายต่อไป ก่อนจะนำไปทดลองใช้

10. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วออกไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท อิมเมจ เทคโนโลยี จำกัด จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะโครงสร้าง การบริหารงาน ประกอบธุรกิจ คล้ายคลึงกัน แล้วหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r_{xy}) ได้ค่าอำนาจจำแนก จากนั้นจะนำข้อที่ทำได้จำนวน 48 ข้อ มาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยจะใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ เพื่อขอความร่วมมือในการแจกและให้พนักงานกรอกแบบสอบถามในการวิจัย
2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามด้วยตนเองตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน – 10 ธันวาคม 2548 โดยจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และวิธีการตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 ฉบับ ได้รับคืนมา 120 ฉบับ และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามดังกล่าวกลับมาแล้วจะดำเนินการ วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมา แล้วจะคัดเลือกเอาไว้เฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ และนำมาจัดทำรหัสและกรอกตัวเลขในการกระดานรหัส

2. การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ผู้วิจัยจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences) โดยจะมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และจะแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่มีสถานภาพต่างกันตามตัวแปรอิสระ คือ ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน

2.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มที่มีสถานภาพต่างกันตามตัวแปรอิสระคือ ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทฯ รายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ เชฟเฟ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

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

1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 65)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ค่าความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด โดยใช้สูตร
ดังนี้

ความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2547: 179)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของระหว่างข้อคำถามกับคำนิยาม
	R	แทน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ - ถ้าแน่ใจว่าแบบสอบถามวัดตามคำนิยามให้ค่า +1 - ถ้าแน่ใจว่าแบบสอบถามวัดตามคำนิยามให้ค่า 0 - ถ้าแน่ใจว่าแบบสอบถามไม่วัดตามคำนิยามให้ค่า -1
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยใช้สูตร

สัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา. 2538: 200)

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	N	แทน	จำนวนของข้อแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

การทดสอบ ค่า t-test เมื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่มที่ 1 (σ_1^2) และกลุ่มที่ 2 (σ_2^2) พบว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544:166)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{N_H} + \frac{S_L^2}{N_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
	$\bar{X}_H$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
	$\bar{X}_L$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
	S_H^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง
	S_L^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
	N_H	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง
	N_L	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

3.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 236)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between-groups)

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(Mean square within-groups)

ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ในกรณีที่ค่า F พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.2543 : 179)

$$F = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)^2}{MS_w \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\} (k - 1)}$$

โดยมี $df = k - 1, n_t - k$

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนกลุ่ม

n_1 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1

n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

n_t แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด

df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงาน โดยจำแนกตาม ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัท รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – Distribution
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
P	แทน	ความน่าจะเป็นสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ โดยรวมและในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยใช้คะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ จำแนกตามตัวแปร ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และสถานที่ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยการทดสอบค่าที ส่วนตัวแปร ประสิทธิภาพในการทำงานที่บริษัท และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตาราง 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ฝ่ายงานที่สังกัด		
บริหารงานสำนักงาน	58	48.3
ปฏิบัติการคลังเอกสาร	62	51.7
รวม	120	100.0
2. ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	91	75.8
พนักงานระดับหัวหน้างานหรือบังคับบัญชา	29	24.2
รวม	120	100.0
3. ประสิทธิภาพในการทำงานที่บริษัท		
น้อยกว่า 3 ปี	40	33.3
ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี	47	39.2
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	33	27.5
รวม	120	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	58	48.3
15,001 – 25,000 บาท	47	39.2
มากกว่า 25,000 บาท	15	12.5
รวม	120	100.0
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	27.5
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	87	72.5
รวม	120	100.0
6. สถานที่ปฏิบัติงาน		
สำนักงานใหญ่	58	48.3
คลังเอกสาร	62	51.7
รวม	120	100.0

จากตาราง 1 แสดงว่า ส่วนใหญ่พนักงานอยู่สังกัดฝ่ายปฏิบัติการคลังเอกสาร เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และปฏิบัติงานอยู่ที่คลังเอกสาร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ โดยรวมและในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ โดยรวมและในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	n = 120 คน		ระดับความ
	$\bar{X}$	S.D.	พึงพอใจ
1. ด้านลักษณะงาน	3.31	0.64	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.25	0.48	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.52	0.55	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.42	0.53	ปานกลาง
5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.24	0.53	ปานกลาง
6. ด้านการประเมินผลงาน	3.17	0.66	ปานกลาง
รวม	3.32	0.40	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ ด้านลักษณะงาน เป็นรายชื่อ

ด้านลักษณะงาน	n = 120 คน		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.45	0.76	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.47	0.76	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมของงานกับบุคลิกภาพ	3.30	0.87	ปานกลาง
4. ความสอดคล้องของงานกับตำแหน่ง	3.38	0.8	ปานกลาง
5. ความน่าสนใจของลักษณะงาน	3.33	0.87	ปานกลาง
6. ลักษณะความท้าทายของงานประจำ	3.28	0.93	ปานกลาง
7. โอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.29	0.95	ปานกลาง
8. อำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.00	0.84	ปานกลาง
รวม	3.31	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวม
และรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นรายชื่อ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	n = 120 คน		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. การจัดจุดบริการน้ำดื่มในที่ทำงาน	3.30	0.75	ปานกลาง
2. การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน	3.18	0.80	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมของโต๊ะทำงานกับตำแหน่งงานของ ท่าน	3.15	0.76	ปานกลาง
4. ความเป็นสัดส่วนของห้องทำงาน	2.91	0.82	ปานกลาง
5. ความเหมาะสมของแสงสว่างในการทำงาน	3.47	0.76	ปานกลาง
6. ความสะอาดของห้องทำงาน	3.29	0.67	ปานกลาง
7. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.10	0.61	ปานกลาง
8. ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท	3.60	0.78	มาก
รวม	3.25	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ระบบการรักษาความ
ปลอดภัยในบริษัท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน
กลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นรายชื่อ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	n = 120 คน		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	3.60	0.73	มาก
2. การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา	3.53	0.73	มาก
3. การติดตามและควบคุมงานของผู้บังคับบัญชา	3.48	0.85	ปานกลาง
4. ความสามารถในการอธิบายงานของผู้บังคับบัญชา	3.57	0.80	มาก
5. การแนะนำตักเตือนจากผู้บังคับบัญชาถึงความ บกพร่องในงาน	3.44	0.79	ปานกลาง
6. ความจริงใจของผู้บังคับบัญชา	3.51	0.69	มาก
7. ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา	3.53	0.69	มาก
8. การรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา	3.51	0.76	มาก
รวม	3.52	0.55	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า การติดตามและควบคุมงานของผู้บังคับบัญชา การแนะนำตักเตือนจากผู้บังคับบัญชาถึงความบกพร่องของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นรายข้อ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	n = 120		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายในองค์กร	3.39	0.83	ปานกลาง
2. ความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน	3.50	0.64	ปานกลาง
3. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้การ ทำงานประสบความสำเร็จ	3.45	0.81	ปานกลาง
4. มีการรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อทำงานร่วมกิจกรรมพิเศษ	3.39	0.94	ปานกลาง
5. การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน	3.40	0.85	ปานกลาง
6. ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.40	0.74	ปานกลาง
7. เพื่อนร่วมงานทำงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่	3.30	0.78	ปานกลาง
8. ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ	3.53	0.66	มาก
รวม	3.42	0.53	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท กรุงเทพลีแอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นรายชื่อ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	n = 120 คน		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง	3.19	0.67	ปานกลาง
2. อัตราเงินเดือนที่บริษัทให้ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับ ปริมาณงาน	2.95	0.77	ปานกลาง
3. การพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปี	3.05	0.84	ปานกลาง
4. การจ่ายเงินสมนาคุณ (BONUS) สิ้นปี	3.32	0.79	ปานกลาง
5. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทมีให้	3.51	0.81	มาก
6. วันหยุดที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี	3.35	0.69	ปานกลาง
7. บริษัทได้จัดให้มีเงินช่วยเหลือค่าครองชีพอย่าง เหมาะสม	3.24	0.86	ปานกลาง
8. บริษัทได้สร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานโดยการให้ มีประกันชีวิตแก่พนักงาน	3.33	0.94	ปานกลาง
รวม	3.24	0.53	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทมีให้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ ด้านการประเมินผลงาน เป็นรายข้อ

ด้านการประเมินผลงาน	n =120		ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. หลักเกณฑ์ที่บริษัทใช้ประเมินผลงาน	3.12	0.89	ปานกลาง
2. ความยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ	3.22	0.80	ปานกลาง
3. การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่สูงขึ้น	3.12	0.86	ปานกลาง
4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพิจารณา เลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถและผลงานที่ ปรากฏ	3.28	0.91	ปานกลาง
5. การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสายงาน	3.00	0.86	ปานกลาง
6. การส่งเสริมทางด้านการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อคุณวุฒิที่ สูงขึ้น	3.17	1.03	ปานกลาง
7. หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานไปดูงานนอกสถานที่ เพื่อเป็นประสบการณ์ในการทำงาน	3.14	0.98	ปานกลาง
8. ความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ	3.35	0.72	ปานกลาง
รวม	3.17	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการประเมินผลงาน
โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ จำแนกตามตัวแปร ฝายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และสถานที่ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยการทดสอบค่าที ส่วนตัวแปร ประสิทธิภาพในการทำงาน ที่บริษัทและรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ

ตาราง 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ จำแนกตามฝายงานที่สังกัด

ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	บริหารงานสำนักงาน		ปฏิบัติการคลังเอกสาร		t	p
	(n = 58 คน)		(n = 62 คน)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.25	0.69	3.37	0.60	-0.987	0.326
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	3.30	0.52	3.19	0.43	1.23	0.221
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.49	0.51	3.55	0.59	-0.55	0.577
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ร่วมงาน	3.50	0.54	3.34	0.52	1.63	0.104
5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.42	0.52	3.07	0.49	3.74**	0.000
6. ด้านการประเมินผลงาน	3.35	0.66	3.00	0.61	2.99*	0.003
รวม	3.39	0.38	3.25	0.41	1.80	0.074

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานที่มีฝายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน

เงินเดือนและสวัสดิการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ด้านการประเมินผลงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานฝ่ายบริหารสำนักงานมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านการประเมินผลงานมากกว่าพนักงานปฏิบัติการคลังเอกสาร ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร คลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	พนักงานระดับ ปฏิบัติงาน (n = 91 คน)		พนักงานระดับหัวหน้า งานหรือผู้บังคับบัญชา (n = 29 คน)		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.38	0.58	3.11	0.78	1.93	0.055
2. ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	3.23	0.47	3.31	0.50	-0.74	0.459
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.48	0.56	3.66	0.50	-1.55	0.122
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ร่วมงาน	3.39	0.54	3.49	0.51	-0.79	0.426
5. ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	3.22	0.55	3.31	0.47	-0.84	0.398
6. ด้านการประเมินผลงาน	3.10	0.66	3.41	0.62	-2.23*	0.028
รวม	3.30	0.40	3.38	0.40	-0.95	0.341

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประเมินผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับ

หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในด้านการประเมินผลงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพลีแอกสสาร จำกัด และบริษัทในเครือ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงาน	น้อยกว่า 3 ปี (n = 40 คน)			ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี (n = 47 คน)			ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป (n = 33 คน)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านลักษณะงาน	3.32	0.64	ปานกลาง	3.35	0.59	ปานกลาง	3.24	0.72	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	3.25	0.46	ปานกลาง	3.28	0.50	ปานกลาง	3.19	0.48	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.52	0.53	มาก	3.52	0.51	มาก	3.53	0.64	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน	3.51	0.56	มาก	3.38	0.50	ปานกลาง	3.35	0.55	ปานกลาง
5. ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	3.26	0.52	ปานกลาง	3.18	0.57	ปานกลาง	3.31	0.47	ปานกลาง
6. ด้านการประเมินผลงาน	3.29	0.65	ปานกลาง	3.08	0.67	ปานกลาง	3.17	0.66	ปานกลาง
รวม	3.36	0.38	ปานกลาง	3.30	0.40	ปานกลาง	3.30	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี, ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี และตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานบริษัท กรุงเทพลีแอกสสาร จำกัด และบริษัทในเครือที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี และตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด
และบริษัทในเครือ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.272	0.136	0.321	0.726
	ภายในกลุ่ม	117	49.414	0.422		
	รวม	119	49.685			
2. ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.152	0.076	0.321	0.726
	ภายในกลุ่ม	117	27.691	0.237		
	รวม	119	27.843			
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.001	0.001	0.002	0.998
	ภายในกลุ่ม	117	36.486	0.312		
	รวม	119	36.488			
4. ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.573	0.287	0.994	0.373
	ภายในกลุ่ม	117	33.741	0.288		
	รวม	119	34.314			
5. ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.382	0.191	0.669	0.514
	ภายในกลุ่ม	117	33.428	0.286		
	รวม	119	33.810			
6. ด้านการประเมิน ผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.937	0.468	1.063	0.349
	ภายในกลุ่ม	117	51.553	0.441		
	รวม	119	52.489			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.097	0.049	0.294	0.746
	ภายในกลุ่ม	117	19.360	0.165		
	รวม	119	19.457			

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพลีแอกสสาร จำกัด และบริษัทในเครือ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงาน	ไม่เกิน 15,000 บาท (n = 58 คน)			15,001-25,000 บาท (n = 47 คน)			มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป (n = 15 คน)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านลักษณะงาน	3.34	0.58	ปานกลาง	3.35	0.69	ปานกลาง	3.08	0.72	ปานกลาง
2. ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	3.17	0.43	ปานกลาง	3.38	0.51	ปานกลาง	3.13	0.49	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.52	0.55	มาก	3.45	0.55	ปานกลาง	3.72	0.54	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.44	0.56	ปานกลาง	3.33	0.49	ปานกลาง	3.60	0.51	มาก
5. ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	3.16	0.54	ปานกลาง	3.30	0.54	ปานกลาง	3.36	0.38	ปานกลาง
6. ด้านการประเมินผลงาน	3.12	0.66	ปานกลาง	3.17	0.67	ปานกลาง	3.38	0.62	ปานกลาง
รวม	3.29	0.40	ปานกลาง	3.33	0.41	ปานกลาง	3.38	0.40	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด
และบริษัทในเครือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.935	0.467	1.121	0.329
	ภายในกลุ่ม	117	48.751	0.417		
	รวม	119	49.685			
2. ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.295	0.648	2.854	0.062
	ภายในกลุ่ม	117	26.548	0.227		
	รวม	119	27.843			
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.815	0.408	1.337	0.267
	ภายในกลุ่ม	117	35.672	0.305		
	รวม	119	36.488			
4. ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.837	0.418	1.462	0.236
	ภายในกลุ่ม	117	33.478	0.286		
	รวม	119	34.314			
5. ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.794	0.397	1.407	0.249
	ภายในกลุ่ม	117	33.016	0.282		
	รวม	119	33.810			
6. ด้านการประเมิน ผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.795	0.398	0.900	0.409
	ภายในกลุ่ม	117	51.694	0.442		
	รวม	119	52.489			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.097	0.048	0.293	0.747
	ภายในกลุ่ม	117	19.360	0.165		
	รวม	119	19.457			

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 33 คน)		ปริญญาตรีหรือสูงกว่า (n = 87 คน)		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.35	0.46	3.30	0.70	0.370	0.712
2. ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	3.09	0.40	3.31	0.49	-2.232*	0.028
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.42	0.60	3.56	0.53	-1.183	0.239
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ร่วมงาน	3.23	0.50	3.49	0.53	-2.396*	0.018
5. ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	2.91	0.44	3.37	0.51	4.489**	0.000
6. ด้านการประเมินผลงาน	2.82	0.58	3.31	0.64	3.773**	0.000
รวม	3.14	0.34	3.39	0.40	-3.134*	0.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มากกว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านการประเมินผลงาน มากกว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนด้านลักษณะงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	สำนักงานใหญ่ (n = 58 คน)		คลังเอกสาร (n = 62 คน)		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.25	0.69	3.37	0.60	-0.987	0.326
2. ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	3.30	0.52	3.19	0.43	1.232	0.221
3. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.49	0.51	3.55	0.59	-0.559	0.577
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ร่วมงาน	3.50	0.54	3.34	0.52	1.638	0.104
5. ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	3.42	0.52	3.07	0.49	3.742**	0.000
6. ด้านการประเมินผลงาน	3.35	0.66	3.00	0.61	2.996*	0.003
รวม	3.39	0.38	3.25	0.41	1.805	0.074

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่ทำงานอยู่สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่าพนักงานที่อยู่คลังเอกสาร ส่วนด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ทำงานอยู่สำนักงานใหญ่มีความพึงพอใจด้านการประเมินผลงานมากกว่าพนักงานที่ทำงานอยู่คลังเอกสาร ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือใน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผล
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือใน 6 ด้าน จำแนกตาม ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทฯ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานในฝ่ายต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคล ในด้านการวางแผนอัตรากำลังคน การพัฒนาบุคลากร การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในแต่ละฝ่ายให้มากที่สุด รวมทั้งเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทฯ กับบุคลากรบริษัทฯ ทุกคน

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. พนักงานที่ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ ซึ่งเป็นลักษณะปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัท รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานรวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผล

ลักษณะของแบบสอบถาม จะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับน้ำหนัก กำหนดดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------------------|
| 1 | หมายถึง | พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | พนักงานมีความพึงพอใจน้อย |
| 3 | หมายถึง | พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | พนักงานมีความพึงพอใจมาก |
| 5 | หมายถึง | พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด |

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท กรุงเทพ

คลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ เพื่อขอความร่วมมือในการแจกและให้บุคลากรกรรอกแบบสอบถามในการวิจัย

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม 2548 โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และวิธีการตอบแบบสอบถาม

3. จำนวน 120 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 120 ฉบับ และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามดังกล่าวกลับมาแล้วจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการตรวจแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมา แล้วจะคัดเลือกเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ และนำมาจัดทำรหัสและกรอกตัวเลขในการกระดานรหัส

2. การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ผู้วิจัยจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Science) โดยจะมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 จะวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2.2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จะจัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และจะแปลค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ ซึ่งจำแนกตาม ตัวแปรฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ (t – test) ประสพการณ์ในการทำงานที่บริษัทฯ รายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ในกรณีนี้

พบว่ามีความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเซฟเฟ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด และ บริษัทในเครือ สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่พนักงาน ทำงานอยู่ฝ่ายสังกัดปฏิบัติการคลังเอกสาร เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และปฏิบัติงานอยู่ที่คลังเอกสาร

2. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.1 ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดตามและควบคุมงานของผู้บังคับบัญชา การแนะนำตักเตือนจากผู้บังคับบัญชาถึงความบกพร่องของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัท มีให้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ด้านการประเมินผลงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และ ด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่สังกัดฝ่ายบริหารสำนักงานมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงาน มากกว่า พนักงานที่สังกัดปฏิบัติการคลังเอกสาร ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจด้านการประเมินผลงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติงาน ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานที่มีระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สถิติ โดยพนักงานที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน มากกว่า พนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 พนักงานที่ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย

พนักงานที่ทำงานอยู่สำนักงานใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านการประเมินผลงานมากกว่าพนักงานที่ทำงานอยู่คลังเอกสารส่วนด้านอื่นๆแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพล้งเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวม มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ สุขประเสริฐ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คนพบว่า ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่างโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถนัดกิจ น่วมอินทร์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ จำนวน 313 คน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานที่ฝ่ายงานที่สังกัดต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานได้ถูกคัดเลือกจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง จึงมีความพึงพอใจกับหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย ในส่วนของด้านสภาพแวดล้อม บริษัทได้จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ได้อย่างพอเพียง ทั้งนี้ ผู้บริหารที่ดูแลฝ่ายบริหารสำนักงานและปฏิบัติการคลังสินค้าส่วนหนึ่งเป็นบุคคลเดียวกัน มีการบริหารงานในรูปแบบของครอบครัว มีการรับฟังความคิดเห็นและช่วยเหลือเกื้อกูลกันเสมือนผู้ใหญ่อยุ่ดูแลผู้น้อย มิได้มีการบริหารงานในลักษณะนายจ้างกับลูกจ้างแต่อย่างใด รวมทั้งพนักงานต่างก็มีการช่วยเหลือกันและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถนัดกิจ น่วมอินทร์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ จำนวน 313 คน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่สังกัดกองเทคนิคหรือกองปฏิบัติการและบริการอุตสาหกรรม และกองบริหารหรือกองประมวลผลเขต มี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา โชคสุชาติ (2546 : 94) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซพิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ ด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะ การบริหารงานขององค์กรจะมุ่งเน้นทิศทางการขยายฐานทางธุรกิจและการลงทุนในการขยายสถานที่เพิ่ม ซึ่งอาจจะทำให้สัดส่วนของการปรับเพิ่มของอัตราเงินเดือนและสวัสดิการไม่มากเท่าที่พนักงานต้องการ และด้านการประเมินผลงาน ยังมีบางส่วนที่พนักงานยังไม่เข้าใจถึงหลักเกณฑ์ของการพิจารณา สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภา เกริกไกรกุล (2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์โรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาพบว่า แพทย์ที่มีหน่วยสังกัด ภูมิภาค อำเภอบางละมุง อายุ อายุราชการ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าลักษณะภูมิหลังทางสังคม และเศรษฐกิจของแพทย์ในโรงพยาบาลส่วนมากมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน

3. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะ การปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติงานและระดับหัวหน้างานหรือบังคับบัญชา หรือทุกระดับต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง แต่ละระดับที่ทางบริษัทคัดเลือกให้เข้าทำงานจะตรงตามความรู้ ความสามารถของแต่ละคน และการทำงานทั้งระดับปฏิบัติงานและระดับหัวหน้างานหรือบังคับบัญชา มีการประสานงานร่วมกันทำงานได้เป็นอย่างดี และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระ ทิพย์โสม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิครวมทุกด้าน พบว่า แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านการประเมินผลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะ ระดับตำแหน่งงานในบางตำแหน่งมีความชัดเจนในการประเมินผลงานของพนักงาน ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นงานที่ต้องทักษะและประสบการณ์ที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วน

พนักงานระดับหัวหน้างานหรือบังคับบัญชา เป็นงานที่ต้องวางแผนและบริหารงานให้ถูกต้องและตรงตามกระบวนการ และเกณฑ์ประเมินผลงานของทั้ง 2 ตำแหน่งที่ทางบริษัทกำหนดไว้ก็ไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา โชคสุชาติ (2546 : 94) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่างๆ กัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา และด้านการประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะพนักงานระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาสามารถที่จะประเมินผลงานออกเป็นรูปธรรมได้ง่ายกว่าระดับปฏิบัติการ

4. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 ทั้งนี้เพราะพนักงาน บริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการที่มีพักที่อยู่อาศัยบริเวณใกล้ๆ กับบริษัท และการดำเนินธุรกิจ นโยบายของบริษัทมีความมั่นคง และมีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน จึงทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่กับบริษัทได้เป็นระยะเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา โชคสุชาติ (2546 : 94) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบพนักงานที่มีระยะในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัศนกิจ น่วมอินทร์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ จำนวน 313 คน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 ทั้งนี้เพราะ ส่วนปฏิบัติการคลังเอกสารมักเป็นคนในพื้นที่ซึ่งปกติมีค่าครองชีพไม่สูงมากนัก และส่วนบริหารสำนักงานมักจะเป็นพนักงานเก่าที่อยู่มานาน ซึ่งอัตราเงินเดือนก็อยู่ในขั้นที่พึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน ได้ศึกษาสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจของวิศวกร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้าน ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีระดับมากคือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้มีอายุมาก ระดับ การศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Walker and Guest (1966 : 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัยสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านปัจจัยที่ทำให้เกิด ความพอใจของ Herzberg คือ ผู้ทำงานมีความรู้สึกที่ ความพึงพอใจเป็นการวัดผลรวมเกี่ยวกับ ผู้ร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจในงานต้อง ให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ

6. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและราย ด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 ทั้งนี้เพราะ พนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปฏิบัติการทำงานอยู่ที่คลังเอกสาร มีสภาพแวดล้อมในการ ทำงานอยู่ในคลังสินค้า มีบริเวณและสถานที่จำกัดไม่ค่อยเป็นสัดส่วน ความสะอาดเรียบร้อยของ ส่วนต่างๆ ในการทำงานจึงไม่ค่อยเอื้ออำนวยเท่าที่ควร ประกอบกับด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน ค่อนข้างน้อย เพราะต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ ไม่ค่อยมีเวลา และมีการสับเปลี่ยน เวลาทำงาน ทำให้เวลาทำงานไม่ตรงกัน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงอาจลดน้อยลง เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงาน แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ทั้งนี้เพราะพนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปฏิบัติการทำงาน อยู่ที่คลังเอกสาร มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท แต่จะมีสวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นๆ ให้กับ พนักงานตามความเหมาะสม ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับโครงสร้างตำแหน่งงานและฐานเงินเดือนของ บริษัทที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิ เผือกจิตร (2545 : 116) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท คิมเบอร์ลีย์-คล้าค ประเทศไทย จำกัด ผล การศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มี ระดับเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้านการยอมรับ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน

พนักงานมีความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 ทั้งนี้เพราะพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทมีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกันคือระดับปริญญาตรี มีหน้าที่รับผิดชอบตามตำแหน่งของงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน และความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานให้ความเป็นกันเอง จึงไม่เกิดความแตกต่างทางความคิด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงวุฒิ แก้วกรม (2546 : 47) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเคมีขนาดกลาง นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ และด้านการมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพไม่แตกต่างกัน

7. พนักงานที่ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 6 ทั้งนี้เพราะ พนักงานส่วนใหญ่มักจะเป็นคนที่พักอาศัยอยู่ใกล้ที่ทำงาน งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตรงกับประสบการณ์และความรู้ สถานที่ทำงานก็มีความสะดวกและปลอดภัย ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือส่งเสริมและพนักงานก็ได้มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนในการทำงานดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศ ภูโคกสูง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 6 ทั้งนี้เพราะ การบริหารงานขององค์กรจะมุ่งเน้นทิศทางการขยายฐานทางธุรกิจและการลงทุนในการขยายสถานที่เพิ่ม ซึ่งอาจจะทำให้สัดส่วนของการปรับเปลี่ยนของอัตราเงินเดือนและสวัสดิการไม่มากเท่าที่พนักงานต้องการ และด้านการประเมินผลงาน ยังมีบางส่วนที่พนักงานยังไม่เข้าใจถึงหลักเกณฑ์ของการพิจารณา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนา เกตุแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า

1. ด้านลักษณะงาน พนักงานมีความพึงพอใจ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรตระหนักถึงการมอบหมายงานให้ตรงตามความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ ความถนัด และประสบการณ์ของพนักงานแต่ละคนเพื่อให้การทำงานมีความน่าสนใจ มีความท้าทาย มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และอำนาจ ในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท อยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทควรมีการเพิ่มเติมในเรื่องของการจัดจุดบริการน้ำดื่มให้มากขึ้น จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน การจัดหาโต๊ะทำงาน ที่เหมาะสมในงานแต่ละตำแหน่ง การจัดห้องทำงานให้เป็นสัดส่วน เพิ่มการดูแลความสะอาดในห้องทำงาน และห้องน้ำในบริษัทให้มากขึ้น เพื่อเอื้ออำนวยในด้านความสะดวก และสุขอนามัยที่ดีให้กับพนักงานในการปฏิบัติงาน

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ส่วนการติดตามและควบคุมงานของผู้บังคับบัญชา การแนะนำตักเตือนจากผู้บังคับบัญชาถึงความบกพร่องของงาน มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรมีการจัดทำแผนงานติดตามและควบคุมงานเป็นระยะๆ รวมทั้งมีการจัดประชุมเพื่อหารือถึงปัญหา มีการแนะนำตักเตือนให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมเพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันมากขึ้นไม่เกิดความแตกต่างทางด้านความคิดส่งผลให้การทำงานมีศักยภาพมากขึ้น

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นทางบริษัทควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น มีห้องสมุดไว้ให้พนักงานได้เข้ามาอ่านหนังสือหรือมุมพักผ่อน มีโต๊ะบริเวณใต้ร่มไม้เพื่อสร้างบรรยากาศความใกล้ชิด ให้พนักงานได้พูดคุยพบปะสังสรรค์ในช่วงเวลาพัก รวมทั้งจัดสถานที่สำหรับรับประทานอาหารในเวลากลางวัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานเป็นไปด้วยความสะดวกเรียบร้อย สร้างความเข้าใจต่อกัน สนับสนุนการช่วยเหลือกัน

การทำงานและการจัดกิจกรรม การแบ่งปันความรู้ร่วมกัน ยอมรับความคิดเห็น และการปฏิบัติการแทนกันได้ เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทมีให้ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นควรมีการปรับปรุงและพิจารณาค่าตอบแทนและสวัสดิการตามความเหมาะสมกับความสามารถ และปริมาณงานของแต่ละคน แต่ละหน่วยงาน ให้เพียงพอต่อการยังชีพ และเป็นการยกมาตรฐานการครองชีพให้สูงขึ้น

6. ด้านการประเมินผลงาน พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นทางบริษัทควรมีการกำหนดแนวทางของการประเมินผลงานโดยยึดหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมและมีแบบแผนที่เหมาะสม โดยให้โอกาสเท่าเทียมกันทุกคนในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ปรับเงินเดือนตามความสามารถ โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมอบรมสัมมนา หรือดูงานในหน้าที่มากยิ่งขึ้น รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานได้มีการเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำผลวิจัยมาเปรียบเทียบ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร
2. ศึกษาการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ
3. ศึกษาปัญหาและการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1**. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โกมุท จีวัลย์. (2546). **ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัทเจนบรเรจิด จำกัด**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2541). **การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรรยา โชคสุชาติ. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานซีพีเทลเช็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา ไพลดำ. (2544). **การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ. ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จีระภา เนียมน้อย. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จอมพล พิเศษกุล. (2537). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ฉันทนา เกตุแก้ว. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา**. สารนิพนธ์ กศ. ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

- ญาดา พงศบริพัตร. (2542). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย**. ปรินญานิพนธ์ กศ. ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐธิดา ปานศักดิ์. (2544). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทมันยัง จำกัด**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) . กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) . กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัดกิจ น่วมอินทร์. (2537). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร .
- ทองวุฒิ แก้วกรม.(2546 : 47). **ศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเคมีขนาดกลาง นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) . กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัดสำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ. ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด. (2547). **รายงานประจำปี 2547**. หน้า 1-13.
- บดี ตรีสุนทร. (2538). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประกันชีวิตจำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ กศ. ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2536). "จุดอ่อนของระบบราชการและการแก้ไข" ; **สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ**. 10(227) : 1-6, 541
- มะลิ เผือกจิตร (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา : บริษัท คิมเบอร์ลี – คล้าด ประเทศไทย จำกัด** สารนิพนธ์ กศ. ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
วิศวกรในบริษัทเอกชน**. สารนิพนธ์ กศ. ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมบูรณ์ พงศ์พูลสุข. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
จำกัด(มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2**. สารนิพนธ์ กศ. ม. (ธุรกิจศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหารบุคคลแผนใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนา
พานิช. (2526). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2533). **การบริการและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: พิชเนศ.
- สุชา จันทรเฒ. (2531). **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- สุพรรณิ รอดบุญธรรม. (2538). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร**.
ปริญญาานิพนธ์.วิทยาลัยช่างปทุมวัน. ปริญญาานิพนธ์ กศ. ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ
:บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). **หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์กร**. (กรุงเทพฯ) :
แพร่พิทยา, 2519 (6),292 หน้า.
- เสนาะ ดีเยาว์. (2535). **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่9. กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา เกริกไกรกุล (2528). **ความพึงพอใจของในการทำงานของแพทย์โรงพยาบาลศิริราช** .
ปริญญาานิพนธ์. กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อติตา ไช้ภูพิรัตน์. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในกลุ่ม
บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)**. ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ) .กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรนิตย์ ญาณศิริ. (2537). **เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะ
สังคมศาสตร์**. (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- Blum, Milton L. and Jame C. Naylor. (1968) *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row Publishers.
- Borquist , Linda. (1987) . Job Satisfaction of Administrators in a Public Suburban School District *Dissertation Abstracts International* 48 (7) : 260 A.
- Herzberg, F.B. Mausher and B.B Snyderman. *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons, Inc., 1959.
- Jackson, Dale R. (1974). A study of University Administrations Perceptions Related to the Factors of Herzberg' s motivation Hygiene Theory *Dissertation Abstracts International*. 3(5) : 7560 – A.
- Maslow, Abraham Horold. (1954). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Brothers .
- Morse, Nancy C. (1958). *Satisfaction in the white Collar Job*. Ann Arbor: University of Michigan.
- Nagel, Karen E. Olson. (1987). Job Satisfaction of Minnesota Community College Administrators *Dissertation Abstracts International*. 48 (1): 33 A.
- Valez, Gillermo V. (1972). A. Study of faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombbian Universities *Dissertation Abstracts International*. 33 (3): 997 – A.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ 1

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ 2

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย 1

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย 2

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพลีเอกสาร

จำกัดและบริษัทในเครือ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพลีเอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือ โดยมุ่งสำรวจความพึงพอใจของท่านเพื่อนำผลไปวิเคราะห์ปรับปรุงหาแนวทางแก้ไขในการกำหนด นโยบายในการบริหารงานบุคคล ในด้านการวางแผนอัตรากำลังคน การพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการบุคลากรในแต่ละฝ่ายให้มากที่สุด รวมทั้งเพื่อไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทฯ กับบุคลากรทุกคน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นสารนิพนธ์ตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจนี้ คำตอบทุกข้อขึ้นอยู่กับความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้ตอบแต่ละท่านซึ่งไม่จำเป็นต้องตรงกับผู้อื่นหรือหลักการใดๆ ขอความกรุณาท่านได้โปรดแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกด้วยความจริงใจ และตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อให้ตรงกับสภาพความพึงพอใจของท่านด้วยความเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่านจะเก็บเป็นความลับและจะใช้เป็นประโยชน์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น

3. แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพลีเอกสาร จำกัดและบริษัทในเครือ ทั้ง 6 ด้าน

ผู้วิจัยขอความกรุณาทุกท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

นางสาวกรปรีชา วิจิตรภาพ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ฝ่ายงานที่สังกัด

- () บริหารงานสำนักงาน
- () ปฏิบัติการคลังเอกสาร

2. ระดับตำแหน่งงาน

- () พนักงานระดับปฏิบัติงาน
- () พนักงานระดับหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา

3. ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัทฯ

- () น้อยกว่า 3 ปี
- () ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี
- () ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

4. รายได้ต่อเดือน

- () ไม่เกิน 15,000 บาท
- () 15,001 – 25,000 บาท
- () มากกว่า 25,000 บาท

5. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
- () ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

6. สถานที่ปฏิบัติงาน

- () สำนักงานใหญ่
- () คลังเอกสาร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

บริษัทกรุงเทพคัลเลอร์ จำกัดและบริษัทในเครือ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความองค์ประกอบในแบบสอบถามนี้แต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วกรณำทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน ดังตัวอย่าง

ข้อที่	ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของท่าน					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
0)	<u>ด้านลักษณะงาน</u> ลักษณะโต๊ะทำงานหรือสถานที่ทำงานที่ บริษัท จัดให้	✓					

คำอธิบาย จากตัวอย่างแสดงว่าในด้านลักษณะงานที่หัวข้อ “ลักษณะโต๊ะทำงานหรือสถานที่ทำงานที่ บริษัท จัดให้” นั้น ระดับที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน คือ มากที่สุด

ข้อที่	ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	มากที่สุด
1.	<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u> การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา					
2.	การติดตามและควบคุมงานของผู้บังคับบัญชา					
3.	ความสามารถในการอธิบายงานของผู้บังคับบัญชา การแนะนำตักเตือนจากผู้บังคับบัญชาถึงความ					
4.	บกพร่องในงาน ความจริงใจของผู้บังคับบัญชา					
5.	ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา					
6.	ความจริงใจของผู้บังคับบัญชา					
7.	ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา					
8.	การรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา					
1.	<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u> การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ได้รับความ ช่วยเหลือจากหน่วยงานภายในองค์กร					
2.	ความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน					
3.	เพื่อร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้การ ทำงานประสบความสำเร็จ					
4.	มีการรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อทำงานหรือร่วมกิจกรรม พิเศษ					
5.	การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน					
6.	ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
7.	เพื่อนร่วมงานทำงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่					
8.	ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ					

ข้อที่	ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	มากที่สุด
1.	<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>					
2.	เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง					
3.	อัตราเงินเดือนที่บริษัทให้ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับปริมาณงาน					
4.	การพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปี					
5.	การจ่ายเงินสมนาคุณ (BONUS) ปีนี้					
6.	สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทมีให้					
7.	วันหยุดที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี					
8.	บริษัทได้จัดให้มีเงินช่วยเหลือค่าครองชีพอย่างเหมาะสม					
	บริษัทได้สร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานโดยการให้มีประกันชีวิตแก่พนักงาน					
1.	<u>ด้านการประเมินผลงาน</u>					
2.	หลักเกณฑ์ที่บริษัทใช้ประเมินผลงาน					
3.	ความยุติธรรมในการพิจารณา ความดี ความชอบ					
4.	การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนที่สูงขึ้น					
5.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถและผลงานที่ปรากฏ					
6.	การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสายงาน					
7.	การส่งเสริมทางด้านการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อคุณวุฒิที่สูงขึ้น					
8.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานไปทำงานนอกสถานที่เพื่อเป็นประสบการณ์ในการทำงาน					
	ความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ					

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ | <p>อาจารย์ประจำภาควิชาการ
 วัดผลและการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</p> |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย | <p>อาจารย์พิเศษภาควิชาคณะสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</p> |
| 3. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ | <p>หัวหน้าภาควิชาคณะสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</p> |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล	นางสาวกรปรียา วิจิตรภาพ
วันเดือนปีเกิด	18 พฤศจิกายน 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่ปัจจุบัน	87/1 หมู่ 2 ซอย วัดราษฎร์รังสรรค์ ถ.เพชรหึงส์ ต. บางกระเจ้า อ. พระประแดง จ. สมุทรปราการ 10130
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการตลาด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท กรุงเทพคัลเลอร์ จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนอานวยวิทย์ จ. สมุทรปราการ
พ.ศ. 2540	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การโรงแรม) วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอี่ยมลออ
พ.ศ. 2544	การศึกษามัธยมศึกษา (นิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยรังสิต
พ.ศ. 2549	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ