

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่
ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2555

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่
ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่
ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2555

พงษ์ศักดิ์ พนมโส. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และอัตราเงินเดือนปัจจุบัน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ย และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี สถานภาพเป็นโสด มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า Manager มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี และ อัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสวัสดิการ ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท และ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

6. พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้าน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

7. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน



FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN THE HEAD OFFICE
OF A QUICK SERVICE RESTAURANT BUSINESS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

October 2012

Pongsak Panomsai. (2012). *Factors Affecting Job Satisfaction of Employees in the Head Office Of a Quick Service Restaurant Business*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Dr.Paiboon Archaroongroj.

This research aims to study the effects demographic such as gender, highest education level, marital status, positioning level, age, duration of work, and current salary on job satisfaction of employees in the Head Office of a quick service restaurant business. Questionnaire is the tool for data collection. Statistics used for data analysis are percentage, standard deviation, t-test for testing the difference of means, and one-way analysis of variance.

Results are as follows:

1. Demographic data shows that most employees are female, holding the highest degree at bachelor's degree, single, positioning at lower than manager level, aging younger than 25 years, having duration of work less than 5 years, and earning current salary between Baht 20,001 and 30,000.

2. Employees with different highest education level, positioning level, age, duration of work, and current salary have affect overall job satisfaction toward a quick service restaurant business at statistical significance of 0.05 levels.

3. Employees with different highest education level have affect job satisfaction in category of remuneration, welfare, achievement and advancement, job security, relationship with supervisor, and relationship among co workers at statistical significance of 0.05 levels. There is no influence for other categories.

4. Employees with different marital status have affect job satisfaction in category of welfare, management policy, and relationship with supervisor at statistical significance of 0.05 levels. There is no influence for other categories.

5. Employees with different positioning level and current salary have affect job satisfaction in category of remuneration, welfare, achievement and advancement, management policy, job security, relationship with supervisor, and relationship among co workers at statistical significance of 0.05 levels. There is no influence for other categories.

6. Employees with different age have affect job satisfaction in category of remuneration, welfare, achievement and advancement, management policy, relationship with supervisor, and relationship among co workers at statistical significance of 0.05 levels. There is no influence for other categories.

7. Employees with different duration of work have affect job satisfaction in category of welfare at statistical significance of 0.05 levels. There is no influence for other categories.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงาน
ใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ของ พงษ์ศักดิ์ พนมใส ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.ไพบูรณ์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....
(อาจารย์ ดร.ไพบูรณ์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธาน

.....
(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์นาฏอนงค์ นามบุตดี)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ ดร.ไพฑูริย์ อาชารุ่งโรจน์ ที่ให้เกียรติรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จ เรียบร้อย สมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สิริฐฎากร ชูทรัพย์ และอาจารย์นาฏอนงค์ นามบุตดี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ตรวจแบบสอบถาม และให้คำแนะนำ ถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณา ให้ความรู้ ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุก ท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็น อย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่ง หนึ่ง ทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็น ประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณทุกคนใน ครอบครัว ตลอดจนเพื่อนนิสิต และ เพื่อนร่วมงาน ทุกคน ที่คอยห่วงใย ดูแลและคอยช่วยเหลือทุก ๆ ด้าน รวมทั้งยังคงเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จใน วันนี้

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแด่ คุณบิดามารดา ครูและอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอนและวางรากฐาน แห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย หวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ และเกี่ยวข้อง หากมี ข้อผิดพลาดประการใด ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

พงษ์ศักดิ์ พนมใส

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	8
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	28
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	51

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	123
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย	123
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	127
อภิปรายผล	143
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	148
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	149
บรรณานุกรม	151
ภาคผนวก	156
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	157
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	163

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2.....	30
2	แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2.....	31
3	แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระดับ การศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ และระยะเวลาในการ ทำงานในบริษัทแห่งนี้ และอัตราเงินเดือนปัจจุบัน.....	37
4	แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ ที่จัดกลุ่มใหม่.....	41
5	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในการทำงานในบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยรวมแต่ละรายด้านของความพึงพอใจของ พนักงานในการทำงาน.....	42
6	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านผลตอบแทน.....	43
7	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านสวัสดิการ.....	44
8	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า.....	45
9	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านนโยบายการบริหารงานของ บริษัท.....	46
10	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านสภาพแวดล้อมในที่ ทำงาน.....	47
11	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	48
12	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	49
13	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	50

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน ของภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ.....	51
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของ ภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ.....	52
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าของภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งโดยจำแนกตามเพศ.	52
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการ บริหารงานของภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ...	53
18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม ในที่ทำงานของภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ....	54
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคง ในการทำงานของภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ.	54
20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาในการทำงานของภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ.....	55
21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงานของภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ.....	56
22 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของภัตตาคารอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ.....	56
23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของ ภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด..	57
24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของ ภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด..	58
25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าของภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด.....	59
26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการ บริหารงานของภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด.....	60

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม ในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด.....	61
28	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงใน การทำงานของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด.....	62
29	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	63
30	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	64
31	แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	65
32	แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการ ด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส	66
33	แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส	66
34	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	67
35	แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส	68
36	แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส	68
37	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	69
38	แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	70

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	70
40 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	71
41 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	72
42 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	73
43 แสดงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	73
44 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งโดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	74
45 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	75
46 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตาม ระดับตำแหน่งงาน.....	75
47 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการ บริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับ ตำแหน่งงาน.....	76
48 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม ในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับ ตำแหน่งงาน.....	77
49 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงใน การทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับ ตำแหน่งงาน.....	78
50 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตาม ระดับตำแหน่งงาน.....	79

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
51 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ ตำแหน่งงาน.....	80
52 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	81
53 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ.....	82
54 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	83
55 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการ ด่วนแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ.....	84
56 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	85
57 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ.....	86
58 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	87
59 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ.....	88
60 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	89
61 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ.....	90
62 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ.....	91

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
63 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ.....	91
64 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	92
65 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ.....	93
66 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	94
67 แสดงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ.....	95
68 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	96
69 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการ ด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้.....	97
70 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้.....	98
71 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	99
72 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้.....	100
73 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้.....	101
74 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท แห่งนี้.....	101

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
75 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานธุรกิจร้านอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้.....	102
76 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท แห่งนี้.....	102
77 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท แห่งนี้.....	103
78 แสดงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้.....	103
79 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน.....	104
80 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	105
81 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน.....	106
82 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบันโดยเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	107
83 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน.....	108
84 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	109
85 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน.....	110
86 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือน ปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	111

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
87 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน	112
88 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจ ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน	113
89 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	114
90 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน	115
91 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	116
92 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน	117
93 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตาม อัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	118
94 แสดงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน	119
95 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วย วิธี Least Significant Difference (LSD).....	120
96 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	122

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
2 Simplified Expectancy Model	17



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วนในปัจจุบัน เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมาโดยตลอด ระยะเวลาที่ผ่านมามีอัตราการขยายตัวสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นอาหารไทย อาหารต่างประเทศ รวมถึง ไอศกรีม ฯลฯ ซึ่งจะมีการเปิดสาขาใหม่ บริการใหม่ รวมถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง และเป็นการแย่งชิงความได้เปรียบจากคู่แข่ง อีกทั้งยังเป็นการ รักษาและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้กับสินค้าของตน

เนื่องจากการแข่งขันของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนที่มีการแข่งขันกันสูงมาก จึงทำให้เกิดอัตราการลาออกพนักงานสูง โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้ความสามารถทางด้านธุรกิจนี้ โดยตรงจะได้รับการเสนอค่าจ้างที่ดีจากร้านคู่แข่ง เพื่อเป็นการดึงตัวพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้มาทำงานกับร้านของตน จึงทำให้ปัจจุบันนี้เกิดภาวะขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถอย่างมาก ทั้งนี้ในแต่ละองค์กรนั้นแรงงานจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจการขององค์กร เนื่องจากแรงงานเป็นผู้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ ในการผลิตและการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรการที่จะให้แรงงานทำงานให้มีประสิทธิภาพและเลือกที่จะอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดนั้น โดยปกติจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร หากแรงงานไม่ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมแล้วอาจจะเกิดปัญหาต่อองค์กร เช่น ทำให้ประสิทธิภาพของงานที่ผลิตนั้นมีคุณภาพต่ำ มีการขาดงาน ซึ่งทำให้แรงงานไม่สามารถที่จะอยู่กับองค์กรได้จนต้องลาออกจากสถานประกอบการไป (หนังสือสวัสดิการในองค์กร : แนวคิดและวิธีการบริหาร โดยคุณสุรางค์รัตน์ วชิณารมณ) ซึ่งถ้าองค์กรขาดแรงงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตไปอาจจะส่งผลต่อการดำเนินการของสถานประกอบการนั้นได้ ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสนใจแก่ปัจจัยดังกล่าวเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นนอกจากค่าจ้างซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่แรงงานใช้ในการตัดสินใจเลือกที่จะทำงานแล้ว สวัสดิการที่จะได้รับจากบริษัทหรือสถานประกอบการยังเป็นอีกปัจจัยที่แรงงานใช้ประกอบในการตัดสินใจเลือกที่จะทำงาน ซึ่งสวัสดิการที่ได้รับอาจเป็น โบนัส , เบี้ยขยัน, กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ, รถรับ-ส่งพนักงาน เป็นต้น

ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหา การลาออกของพนักงานสูงจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและได้รับการเรียนรู้อย่างถูกต้อง รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานในองค์กรอย่างทั่วถึงกัน อีกทั้งยังต้องเพิ่มศักยภาพในด้านการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดียิ่งขึ้น โดยนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในองค์กร โดยเฉพาะในเรื่องการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้เกิดความมั่นคงและมี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถป้องกันการเกิดความเสี่ยงในด้านการขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ได้อีกด้วย

บริษัทเอกชนที่นำมาใช้ในการศึกษา* เป็นธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน และให้สิทธิเฟรนส์ไชน์ในประเทศไทย มีจำนวนสาขาทั้งหมด 450 กว่าสาขา ใน 77 จังหวัดทั่วประเทศ ด้วยปณิธานและการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ด้วยความเชื่อมั่นว่าพนักงาน คือ ทรัพยากรอันมีค่าขององค์กร จึงให้ความสำคัญและพัฒนาพนักงานในทุกๆ ด้าน เช่น การฝึกอบรม ให้ความรู้ ยกย่องและให้รางวัลตอบแทนแก่พนักงานที่ทำความดีอย่างสม่ำเสมอ โดยปรัชญาขององค์กร “พนักงาน คือ หัวใจขององค์กร” ศักยภาพของพนักงานต้องมาก่อน ความพึงพอใจของลูกค้า และผลกำไรก็จะตามมา และใน 2 ปีที่ผ่านมาบริษัทได้มีการก่อตั้งสภาพแรงงานขึ้นเพื่อเป็นตัวกลางระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการแก้ไขปัญหาสภาพการจ้าง ซึ่งรวมถึงความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงานตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ที่ฝ่ายจัดการกำหนดให้ยังมีความเหลื่อมล้ำกันอยู่ในหมู่พนักงาน ปัญหาการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่กำหนดหลักเกณฑ์ที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมแก่พนักงานส่วนใหญ่ เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งนี้ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลเบื้องต้นมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานด้านต่าง ๆ ให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหาเรื่อง อัตราการลาออกของพนักงานสูงและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และ อัตราเงินเดือนปัจจุบันที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและวางแผนเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจของพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งในอนาคต
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในการวางแผนปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หมายเหตุ *เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งทั้งหมด จำนวน 120 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 1 มกราคม 2555) (เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งโดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือจากจำนวนพนักงานประจำทั้งหมดเท่ากับ 120 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.2.1 ปริญญาตรี

1.2.2 สูงกว่าปริญญาตรี

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หย่าร้าง/หม้าย

1.4 ระดับตำแหน่งงาน

1.4.1 ระดับตำแหน่งต่ำกว่า Manager

1.4.2 ระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไป

1.5 อายุ

1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

1.5.2 26-30 ปี

1.5.3 31-35 ปี

1.5.4 36-40 ปี

1.5.5 41-45 ปี

1.5.6 46 ปีขึ้นไป

1.6 ระยะเวลาในการทำงาน

1.6.1 ต่ำกว่า 5 ปี

1.6.2 6-10 ปี

1.6.3 11-15 ปี

1.6.4 16 ปี ขึ้นไป

1.7 อัตราเงินเดือนปัจจุบัน

1.7.1 10,001 – 20,000 บาท

1.7.2 20,001 – 30,000 บาท

1.7.3 30,001 – 40,000 บาท

1.7.4 มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป

ตัวแปรตาม (Dependent)

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และเป็นพนักงานที่สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ

1.1 พนักงานตำแหน่งต่ำกว่า Manager หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในแต่ละฝ่ายขององค์กร

1.2 พนักงานระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไป หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ที่ดูแลรับผิดชอบงานในระดับฝ่ายงาน

2. ความพึงพอใจของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกในแง่บวกของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ผลตอบแทน หมายถึง เงินที่จ่ายสำหรับการทำงาน ซึ่งในที่นี้หมายถึง ค่าจ้างประจำ หรือเงินเดือนที่มอบให้แก่พนักงาน

2.2 สวัสดิการ หมายถึง พนักงานได้รับสวัสดิการต่างๆ จากบริษัทนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำที่ได้รับอยู่ประจำ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน มีความรวดเร็วในการเบิกจ่ายสวัสดิการและผลตอบแทนต่างๆ เช่น อาหาร ค่าพาหนะ เสื้อผ้า ที่พักอาศัย เป็นต้น

สามารถใช้สิทธิการลาพักผ่อน ลาป่วยที่เหมาะสม นโยบายของบริษัทที่มีความชัดเจนในการกำหนดสิทธิและเงื่อนไขต่างๆ และความเหมาะสม ครอบคลุมของสวัสดิการต่างๆ ในการทำงาน

2.3 ความสำเร็จและความก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่แล้วเสร็จตามเวลา รวมทั้งสามารถทำงานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถเพื่อมีโอกาสนในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

2.4 นโยบายการบริหารงานของบริษัท หมายถึง แผนงานในการปฏิบัติงานของบริษัทที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท รวมทั้งพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2.5 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง องค์ประกอบเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ได้แก่ ความสะดวกสบายในการทำงาน บรรยากาศการทำงาน ห้องทำงาน แหล่งข้อมูลประกอบการทำงาน

2.6 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน ได้แก่ การลดเงินเดือน การถูกเชิญออก

2.7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะการทำงานของผู้นับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การให้คำแนะนำ การประเมินผลการทำงาน

2.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน โดยพิจารณาจากการยอมรับ การสนับสนุน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

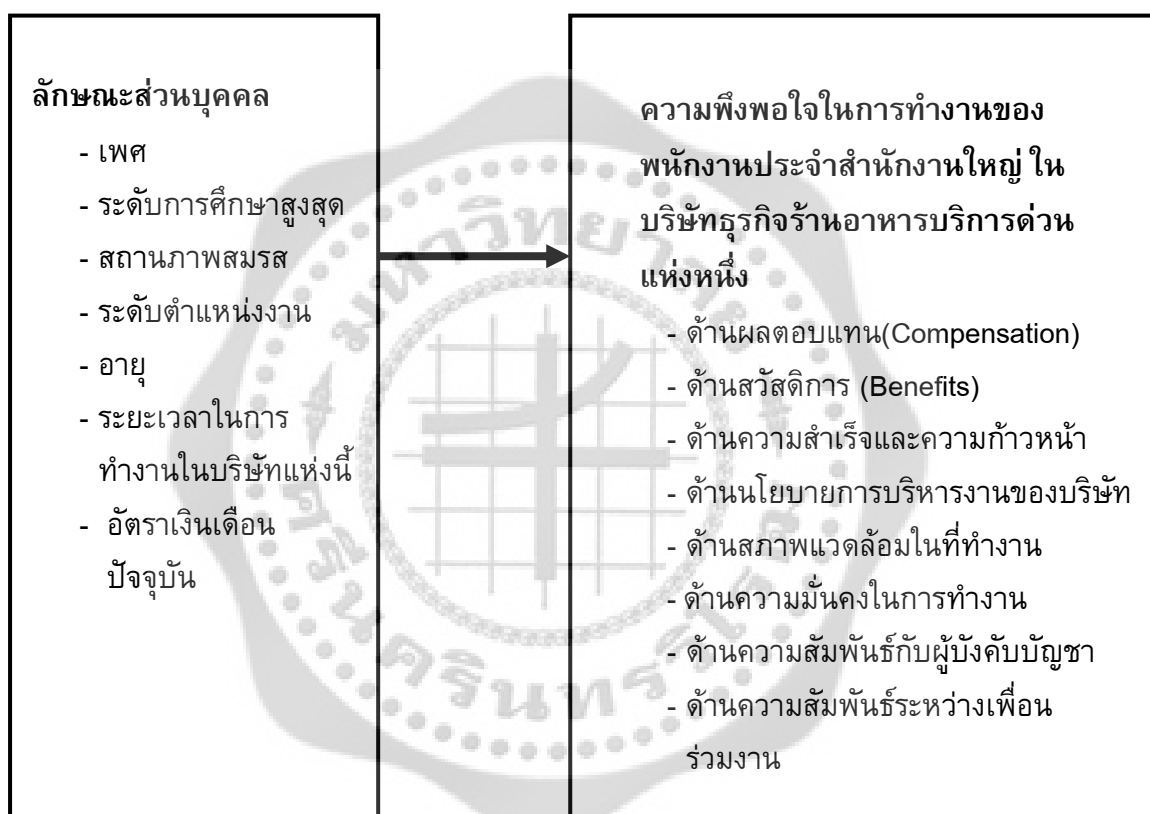
ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง” มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent)

ตัวแปรตาม

(Dependent)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก
 - 3.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคิลล์แลนด
 - 3.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวูม
 - 3.5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. 2529: 312 -315)

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่นพบว่า เด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซี.เมเบิล (C. Maple) และ ไอ แอล เจนิส และดีเรฟ (I.L. Janis; & D.Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนและยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความแตกต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538: 41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางพฤติกรรมต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112)

1. เพศ ความแตกต่างของเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112; อ้างอิงจาก Will, Goldwater; & Yates. 1980: 87) นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความก้าวหน้าและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และอัตราเงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกันนั้น มีผลต่อความพึงพอใจต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งอย่างไร

เดอร์เฟอร์ (พีระ จิโรโสภณ, ม.ป.ป.: 645-646; อ้างอิงจาก Defleur, Melvin. 1996. Theories of Mass Communication.) ได้เสนอทฤษฎีที่กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น DeFleur ได้เสนอ ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory)

เดอร์เฟอร์ (DeFleur. 1996) ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยามนุษย์
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกชูปเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร ร่วมมือ พัฒนา ปรับปรุง แก้ปัญหาและสร้างแรงจูงใจให้แก่กันและกัน การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (บรยงค์ โตจินดา. 2543: 372-374) มีดังนี้ คือ

1. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal interaction) คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งมีเป้าหมาย มีความต้องการของบุคคล จะต้องมีความเชื่อ ความศรัทธาที่บุคคลนั้นยึดถือ ที่สำคัญคือต้องมีความนึกคิดที่แตกต่างจากบุคคลอื่น และมีความต้องการเป็นสมาชิก

2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ผู้ที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำนั้น ควรมีความสามารถในการทำงาน และมีหน้าที่ที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ดังนี้

2.1 การบริหารงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น แก้ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน

2.2 ใ้บุคลากรรู้จักมุ่งหมายของงาน และเป้าหมายขององค์กร

2.3 ใ้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพัน ความศรัทธาแก่องค์กร โดยผู้บริหารพยายามกระทำใ้ผู้ใ้บังคับบัญชาของตนมีทัศนคติที่ดีกับผู้บริหารก่อน

2.4 มอบหมายงานที่บุคลากรสนใจ พอใจที่จะปฏิบัติใ้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของงานว่าเป็นของทุกคน และใ้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.5 มีการใ้ผลประโยชน์ร่วมกัน

2.6 มีการทำงานเป็นทีม

2.7 ส่งเสริมใ้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะในการทำงานมีการประสานงานร่วมกัน ไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ เพื่อใ้งานมีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานดังนี้

3.1 แสดงความเป็นมิตรกับทุกคน สนใจผู้อื่น ใ้ความเข้าใจผู้อื่นอย่างจริงใจ

3.2 มีความจริงใจที่จะใ้ผู้อื่น กระตือรือร้นในการทำงาน

3.3 แสดงตัวเป็นผู้ฟังที่ดี กระตุ้นผู้อื่นใ้พูดถึงตัวเอง และเป็นเรื่องที่ผู้อื่นสนใจ

3.4 พยายามใ้ผู้อื่นรู้สึกว่ตนเองมีความสำคัญ และกระทำว่ด้วยความจริงใจ ตระหนักถึงคุณค่ามากกว่าวัตถุสิ่งของ

3.5 มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน และเกรงใจ

3.6 พยายามปรับปรุงจุดที่ตัวเองบกพร่องก่อนเสมอ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการทำงานตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Job Satisfaction มีผู้ใ้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่าน แต่ส่วนใหญ่แล้วมีเห็นใกล้เคียงหรือสอดคล้องกัน ดังนี้

แอปเปิ้ลไวท์ (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535: 13; อ้างอิงจาก Applewhite. 1965: 6) ได้ใ้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ในทำนองเดียวกันว่ หมายถึง ความสุขสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่มีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

เว็กซ์เลย์ และยูคส์ (Wexley; & Yuk. 1977: 117-119) ได้ขยายความหมายของความพึงพอใจในงานเพิ่มเติม โดยให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของคนงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่เขาทำ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหาของงาน ความปลอดภัย และโอกาสก้าวหน้า

คูเปอร์ (Cooper. 1958) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีสภาพการณ์ทำงานที่ดีรวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่พอใจ

บลัมและเนย์เลอร์ (Blum; & Naylor. 1968: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งได้มาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน

โรบิน (Robbins. 1997) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการทำงานอย่างกว้าง ๆ ว่าเป็นทัศนคติโดยทั่วไปของแต่ละคนที่มีต่องานของเขา โดยงานต่าง ๆ นั้นจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

จอร์จ สเตรทท์ และ ลีโอนาร์ด อาร์.เซเลย์. (George Strauss; & Leonard R. Sayless: 1969) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่เขาทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่เขาทำก็ต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย

พอล อี. เซอคอล และ คาร์ล ดับบลิว แบคแมน (Paul E. Secord; & Carl W. Backman. 1964: 590) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นอาจจะพิจารณาได้จากผลอันเนื่องมาจากการสนองตอบความต้องการของบุคคลในด้านความอึดเอมใจ ความพึงพอใจซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นอาจจะตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจได้จากการที่เขาประสบผลสำเร็จในการทำงานจากลักษณะกิจกรรมของงานหรือเกิดขึ้นในระหว่างที่ได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2522) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตนเองทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนี้ก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

เอกชัย กี่สุขพันธุ์ (2538) กล่าวว่า ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานเป็นอย่างมาก นอกเหนือจากการมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเชื่อมั่นและศรัทธาแล้ว จะต้องมีความรู้สึกพอใจในงานที่เขาทำ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย จะต้องสร้างความรู้สึกพอใจใน

ผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างความรู้สึกพอใจในการทำงาน จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ดี และจะช่วยลดอุปสรรคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันด้วย

ธนชัย ยมจินดา และเสน่ห์ จุ้ยโต (2544) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งหมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (pay)
2. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (supervision)
3. ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (co-worker)
4. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (work setting)
5. ความพึงพอใจในตัวเอง (tasks)
6. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

บุญม้น ธนาศุภวัฒน์ (2537) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดการให้คนทำงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

โยเดอ (Yoder. 1958) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

จากความหมายต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองตามระดับความต้องการ กล่าวคือเป็นความรู้สึกเป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวอย่าง หลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินค่า จะแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกัน เช่น พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมากเพราะมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับความต้องการหรือแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และต่อองค์กรอย่างมาก เพราะ

1. ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน และผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดงบทบาทอย่างเต็มที่ตามขีดความสามารถของเขาที่มีอยู่
2. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมจะไม่ประสบสภาพพัฒนาทางจิตวิทยา เพราะคนเราโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันอยู่กับงาน หากงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่ายไม่ท้าทาย และไม่มีอิสระเขาจะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิดรำคาญใจ อันจะส่งผลหรือก่อให้เกิดปัญหาโดยตรงต่อตัวเขาเอง เพื่อนร่วมงานและสังคมในที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในงานที่ทำจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้นถือว่าเป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์
4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือเกิดมีข้อขัดแย้งในการทำงานย่อมจะส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดต่ำลง นั้นหมายความว่าประสิทธิภาพของการทำงานย่อมลดต่ำตามไปด้วย

3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก

(Frederick Herzberg Two-factor theory or motivator-hygiene theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฮอริชเบอร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่าเป็นสิ่งที่ค้ำจุน

ทฤษฎี จูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นจากการวิจัยของเขาในคณะปี 1959 ที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ประการที่สองคือความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบ ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าต้องการสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จ เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ

1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้อาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กรโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยคำจูน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกงาน เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็น เวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยในการทำงานสุขสบายขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดผลออกจากงาน ถ้าเป็นปัจจัยนี้ไม่มีงานหรือจัดไว้ไม่ดีจะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดีปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงโอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้ว ยังหมายถึงการที่บุคคลมีโอกาพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation peers) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinates) หมายถึง การพบปะสนทนา และปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.6 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง องค์กรประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่างๆ

2.7 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์กรจะต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.8 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่นๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์กรต้องการให้บุคคลย้ายที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวลำบาก เป็นต้น

2.10 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์กร

2.11 การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor Technical) หมายถึง ความรู้สึกความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่างๆ ให้ลูกน้อง

ดังนั้นในการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นมี 2 ปัจจัยคือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งทฤษฎีที่สามารถจัดองค์ประกอบแรงจูงใจได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม คือ ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอร์เบิร์ก ซึ่งทางกลุ่มผู้วิจัยมีความสนใจและใช้ทฤษฎีนี้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ เหล่านี้แล้วก็จะทำให้พวกเขาเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเมื่อเกิดแรงจูงใจในการทำงานแล้วพวกเขาก็จะทำงานโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเมื่อพวกเขาเกิดความรู้สึกเหล่านี้แล้วก็จะกลายเป็นความรู้สึกจงรักภักดีและสั่งสมจนกลายเป็นความผูกพันต่อองค์กรต่อไปจนไม่คิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น

3.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลลแลนด์ (McClelland's Motivation Theory)

เดวิด ซี. แมคเคลลแลนด์ (David C. McClelland) ได้มีบทบาทช่วยในการพัฒนาการจูงใจ โดยแบ่งการจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้

แบบที่ 1 ความต้องการอำนาจ (The Need for Power)

แมคเคลลแลนด์ได้ค้นพบว่า บุคคลมีความต้องการการมีอำนาจเป็นอย่างมาก เพราะจะได้อาศัยการใช้อำนาจเพื่อสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงาน

แบบที่ 2 ความต้องการความผูกพัน (The Need for Affiliation)

บุคคลมีความต้องการความผูกพันเป็นอย่างมาก แต่ละบุคคลชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพที่ดีทางสังคม เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความคุ้นเคยกัน เข้าใจกัน พร้อมทั้งจะเป็นที่พึงในการปลอบใจ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดความทุกข์ มีการติดต่อสัมพันธ์กันกับบุคคลอื่นอย่างเช่นเพื่อนสนิท

แบบที่ 3 ความต้องการความสำเร็จ (The Need for Achievement)

บุคคลมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จมีความหวาดกลัวอย่างรุนแรงต่อการประสบความล้มเหลว และมีอารมณ์หงุดหงิดเมื่อได้รับความล้มเหลวหรือผิดหวัง และชอบการทำงานด้วยตนเองเสมอ

แมคเคิลล์แลนด์ได้พบว่า รูปแบบการจูงใจที่ทำให้เกิดความสำเร็จที่สุดคือ บุคคลที่ทำงานอยู่ในบริษัทขนาดเล็ก มีประธานบริษัทที่มีการจูงใจทำให้เกิดความสำเร็จได้สูงมาก แต่ในบริษัทที่มีกิจการขนาดใหญ่พบว่า หัวหน้าผู้บริหารมีการจูงใจทำให้เกิดผลสำเร็จในระดับปานกลางเท่านั้น

3.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

Victor Vroom เป็นผู้เสนอ Expectancy Theory หรือทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เป็นที่รู้จักและยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการอธิบายถึงการจูงใจพนักงาน ทฤษฎีนี้อธิบายว่าบุคคลมักจะปฏิบัติในแนวทางที่คาดหวังว่าการปฏิบัตินั้นจะได้รับผลตอบแทนที่ต้องการ

Simplified Expectancy Model



A = Effort-performance linkage

B = Performance-reward linkage

C = Attractiveness of reward

ภาพประกอบ 2 Simplified Expectancy Model

ที่มา : วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. หน้า 221

จากรูปจะเห็นตัวแปร 3 ตัว คือ

- Expectancy or Effort-Performance Linkage คือ ความเป็นไปได้ที่พนักงานจะได้รับจากความพยายามที่ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

- Instrumentality of Performance-Reward Linkage คือ ระดับความเชื่อของพนักงานว่า เมื่อได้ทุ่มเททำงานไปเช่นนั้นแล้ว จะได้รับผลตอบแทนอย่างที่ต้องการ

- Valence or Attractiveness of Reward คือ ความสำคัญ หรือความน่าดึงดูดใจของผลตอบแทนที่จะได้รับจากการทำงาน ในความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ความสำคัญที่กล่าวนี้ วัดจากทั้งความสำคัญต่อเป้าหมายและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

ในประเด็นเรื่องการจูงใจ ทฤษฎีนี้จะสามารถอธิบายในรูปคำถามได้ ดังนี้

- ฉันจะต้องทำงานหนักเท่าใดที่จะให้ถึงระดับที่เหมาะสม
- ฉันจะต้องปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้ถึงระดับดังกล่าว
- ฉันจะได้รับผลตอบแทนอะไรถ้าสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับดังกล่าว
- ผลตอบแทนนั้นน่าจูงใจเพียงใด และจะช่วยให้ฉันบรรลุเป้าหมายของฉันหรือไม่

การจะใช้ประโยชน์ในการจูงใจจากทฤษฎีความคาดหวังนี้ ผู้บริหารจึงต้องเข้าใจในการประยุกต์ทฤษฎีใน 4 ลักษณะ

- ผลตอบแทนที่องค์กรจะให้กับพนักงานคืออะไร น่าจูงใจเพียงใด ผลตอบแทนดังกล่าวอาจมีลักษณะเป็นบวก (Positive) เช่น เงิน ความมั่นคง มิตรภาพ หรืออาจเป็นลบ (Negative) ในความรู้สึกของพนักงานหรือไม่ เช่น ความยากลำบาก น่าเบื่อ น่าอึดอัด

- ผลตอบแทนนั้น ในความรับรู้ของพนักงานมีความน่าดึงดูดใจเพียงใด ผู้ปฏิบัติงานมองว่าผลตอบแทนนั้นเป็นบวก (Positive) หรือลบ (Negative) หรือไม่น่าดึงดูดใจ หรือเฉย ๆ เป็นกลาง (Neutral) หากพนักงานคิดว่าผลตอบแทนเป็นบวก เขาจะยินดีทำงานนั้น แต่หากมองว่าผลตอบแทนเป็นลบ เขาจะไม่พอใจที่จะทำงาน และหากผลตอบแทนเป็นกลาง เขาก็จะไม่ยินดีทำงานเช่นกัน

- พนักงานจะต้องมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างไร ที่จะได้รับผลตอบแทนที่กำหนดไว้ หากพนักงานไม่ทราบว่าเขาจะต้องปฏิบัติอย่างไร แค่นั้น การจูงใจก็จะไม่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจึงต้องบอกกล่าวให้ชัดเจนถึงมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิธีการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย

- พนักงานมีความเชื่อว่าเขาจะมีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น หรือไม่เพียงใด กล่าวคือ พนักงานจะประเมินตนเองว่ามีทักษะความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นตามที่กำหนดจนได้รับผลตอบแทนหรือไม่ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องให้ความรู้ ฝึกอบรม หรือให้กำลังใจแก่พนักงานของตน

โดยสรุป หลักการสำคัญของทฤษฎีความคาดหวัง คือ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจเป้าหมายส่วนบุคคล (Individual Goal) ของพนักงาน จะต้องทราบความเชื่อมโยงระหว่างการปฏิบัติงานให้ได้ตามพฤติกรรมที่กำหนด (Linkage Between Effort and Performance) จะต้องทราบความเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมกับผลตอบแทน (Linkage Between Performance and Rewards) และสุดท้ายความเชื่อมโยงระหว่างผลตอบแทนกับเป้าหมายส่วนบุคคลของพนักงาน (Linkage Between Rewards and Individual Goal)

3.5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Need Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ได้ศึกษาแรงจูงใจโดยมีความเชื่อเป็นหลักการเบื้องต้น 3 ประการ คือ (Maslow, 1970, p. 69)

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียูอยู่ในตัวมนุษย์ตลอดไป ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อมนุษย์สนใจในความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ก็ยังมีความต้องการต่อไป

2. อิทธิพลใด ๆ จะมีต่อมนุษย์ ต่อเมื่อมนุษย์กำลังอยู่ในความต้องการลำดับนั้น ๆ เท่านั้น หากความต้องการในลำดับนั้นได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการขั้นต่ำ ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการลำดับสูงขึ้นไปก็จะตามมา

นอกจากนี้ Maslow (1970, pp. 79-80) ได้อธิบายเรื่องความต้องการซึ่งมีความสำคัญต่อมนุษย์มากที่สุด ซึ่งกำหนดไว้เป็น 5 ระดับ คือ

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการ ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายอยู่ไม่ได้แล้วชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้

ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

3.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางร่างกาย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม การปลดออก ไล่ออก

3.3 ความต้องการทางสังคม (social or belonging) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรก ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็ยังมีความต้องการในระดับสูงขึ้น ความต้องการทางสังคม หมายถึง

ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งทางสังคม และได้รับการยอมรับความรักจากเพื่อนร่วมงาน องค์กรตอบสนองความต้องการของบุคคลากรด้วยการให้บุคคลากรแสดงความคิดเห็น ความคิดที่ได้รับการยอมรับควรจะมีการยกย่องชมเชย

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem or egoistic needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

3.5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด (self realization or self actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนึกอยากจะเป็น นึกอยากจะได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ ก็ได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow สรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการ ความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการ ขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการลำดับสูงขึ้นก็จะตามมา เมื่อมนุษย์สนใจในความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็ยังมีความต้องการต่อไป และมนุษย์นั้นจะมีความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการมี 2 ด้าน คือ ด้านจิตใจ และด้านกาย ซึ่งสามารถสรุปขั้นความต้องการของมนุษย์

สรุปได้ว่าการจูงใจ เป็นการช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เนื่องจากแรงจูงใจจะเป็นตัวที่กำหนดทิศทางต่าง ๆ ของการเกิดพฤติกรรมในตัวบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่า การจูงใจนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพยายามในอันที่จะเปลี่ยนแปลง ทักษะคติ ความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้อาจไม่เป็นผลทันที ผลของการจูงใจจะสังเกตเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงทักษะคติ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงใน ความคิด การรับรู้ และการแสดงออกรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ด้วย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นหลักการทางจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารบุคคล หรือการบริหารงานโดยทั่วไป ทั้งในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน วัตถุประสงค์ของการจูงใจให้คนทำงาน คือ ความต้องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น และสิ่งหนึ่งที่ยอมรับทั่วไปว่าสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ก็คือ การจูงใจ ดังนั้นผู้บริหารทุกคนจึงพยายามใช้เทคนิคการจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานในบริษัทของตนทำงานอย่างเต็มความสามารถ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เพราะแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นเรื่องจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึง จะต้องหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น และประสบความสำเร็จ

ผลงานวิจัยในประเทศ

กชกร รพีกาญจน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท ธารินทร์ เอลน่า จำกัด ผลการศึกษาพบว่า จากการสุ่มตัวอย่าง 150 คน เพศชาย 25 ราย เพศหญิง 125 ราย พบว่า ผู้ที่มีค่าจ้างระหว่าง 5,001-6,000 บาทมากที่สุดคือ 59 ราย และสิ่งที่พนักงานทุกคนได้รับเหมือนกันคือ 1)ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากค่าจ้าง ได้แก่ เบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา ค่าเข้ากะ โบนัส 2) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ได้แก่ แพทย์ประจำบริษัท ห้องพยาบาล การลาพักรักษาตัว น้ำดื่ม การตรวจสุขภาพ 3)สวัสดิการด้านความมั่นคง ได้แก่ ค่าชดเชยจากการเลิกจ้าง เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 4)สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ โรงอาหารที่ขายอาหารกลางวันถูก ค่าอาหารกลางวัน เครื่องแบบ จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท ธารินทร์ เอลน่า จำกัด ส่วนใหญ่ มีความไม่พอใจในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ 1)ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าจ้าง พนักงานมีความไม่พอใจในการจ่ายโบนัส ค่าจ้าง และค่ากะมากที่สุด

เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระดับค่าจ้างที่ได้รับน้อยเกินไปและไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย และควรเลือกที่จะพิจารณาค่าจ้างและโบนัส จากผลงานที่พนักงานแต่ละคนได้ทำ และยังไม่พึงพอใจกับ การจัดที่พักอาศัย ห้องน้ำ ด้านการศึกษาอีกด้วย

กวี แยมกลีบ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัด เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล และแผนงาน โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัดตามแผนงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานด้าน ความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้าน รายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัด

2.1 เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ พบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้าน ความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้าน ลักษณะของงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ไม่แตกต่างกัน

2.2 เมื่อเปรียบเทียบตามสถานภาพสมรส พบว่า ภาพรวม และปัจจัยจูงใจด้าน ความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการ ทำงานแตกต่างกัน

2.3 เมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจด้าน ความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าปัจจัยค้ำ จุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการ ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

2.4 เมื่อเปรียบเทียบตามตำแหน่งงานพบว่า ภาพรวม และปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จ ของงาน ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุน ด้านการนิเทศ แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยจูงใจ ด้านการ ยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมและด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.5 เมื่อเปรียบเทียบตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ภาพรวม และปัจจัยจูงใจ ด้าน ความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้าน ความก้าวหน้าปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้าน ความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

2.6 เมื่อเปรียบเทียบตามอายุพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าปัจจัยค้ำ

จุนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.7 เมื่อเปรียบเทียบตามแผนงานพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค่าจุน ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ก้องเกียรติ พรทรัพย์สิน (บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน : กรณีศึกษาบุคลากรบริษัท เดลต้า อิเล็คทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน พบว่า บุคลากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10001-20000 บาท และมีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เดลต้า อิเล็คทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาในรายปัจจัยของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สำหรับปัจจัยที่มีระดับคะแนนในระดับปานกลางมี 7 ปัจจัย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการให้คำแนะนำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในด้านลักษณะส่วนบุคคลมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารที่ไม่แตกต่างกัน

ชุตินา จันทรผิง (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประปาเขต 6, 7 และ 8 พบว่าพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสำนักงานประปาเขตที่สังกัด ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปิยะ นิยมวงศ์ (2542) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพภูมิหลังของพนักงาน อันได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสภาพภูมิหลังอื่น ๆ อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ การมีบุตร และเงินเดือนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทยจำกัด

(มหาชน) 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

รสริน สกุลโรจนประวัติ (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการและกลุ่มงานบริหารและธุรการทั้งที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างบรายได้ จำนวน 815 ราย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความผูกพันต่อองค์กร และมีความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมีความผูกพันในระดับมาก ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้าน

โดยวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้านมากกว่าเพศหญิง

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาและอนุปริญญา มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสำเร็จของงาน แตกต่างกับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

จันทร์ทิพย์ ว่องประเสริฐ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของครูสอนวิชาชีพ หลักสูตรระยะสั้นในวิทยาลัยสารพัดช่าง กลุ่มสถานศึกษาภาคกลางโดยใช้ ทฤษฎีความพึงพอใจของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นกรอบแนวความคิด ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า สถานภาพทางอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน และการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระพบว่า ครูเพศชาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่าครูเพศหญิง ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ครูอายุมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าครูอายุน้อย ในด้านสภาพการทำงานด้านสถานภาพสมรสและวุฒิการศึกษาไม่พบความแตกต่างกัน ครูที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าครูที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า ในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า เงินเดือนและรายได้ สภาพการทำงานและความมั่นคงในการทำงาน

จุฑามาศ โพธิ์ศรี (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่าบริษัทได้นำแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดนโยบายเพื่อให้พนักงานเกิด

ความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg และแนวคิดของ Gallup Path มาเป็นพื้นฐานในการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร เพื่อให้พนักงานและองค์กรประสบความสำเร็จรวมทั้งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักผูกพันกับองค์กรต่อไปในอนาคต นอกจากนี้พบว่า หลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การพัฒนาความก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรม และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจน นอกจากนี้พบว่าการบริหารจัดการความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทมีส่วนสำคัญมากในการสร้าง หรือกำหนดนโยบายให้เกิดขึ้นภายในองค์กร และกำหนดให้ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการจัดการความพึงพอใจ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคืออัตราการลาออกของพนักงานสูง เนื่องจากสิ่งที่พนักงานไม่พึงพอใจคือ ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ศิริพร โอพาธรรมรัตน์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท อติเทพ จำกัด พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมด้านผลตอบแทนในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานบริษัท อติเทพ จำกัด มีในระดับค่อนข้างมาก โดยแรงจูงใจในการทำงานอันดับ 1 และอันดับ 2 คือแรงจูงใจด้านเงินเดือนและผลตอบแทนในการทำงาน แรงจูงใจอันดับ 3 คือแรงจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนลำดับของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอันดับ 1 คือปัญหาอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันดับ 2 คือ ภาระงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปัญหาอันดับ 3 คือสถานที่ตั้งของบริษัทและระยะทางในการเดินทางมาทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ พบว่า อายุงานและผลตอบแทนในการทำงานไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตำแหน่งงานมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในบริษัทอติเทพ จำกัด ควรเพิ่มแรงจูงใจในด้านตำแหน่งงาน โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทั้งในด้านความรู้ ความสามารถในงาน และด้านภาวะผู้นำไปพร้อม ๆ กันเพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บริษัทดำเนินการแข่งขันกับบริษัทอื่นในทุกๆด้าน

มนัส บุญวงศ์ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของพนักงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 70 ข้อ และแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล การวิจัยพบว่า พนักงานในสถานประกอบการขนาดต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน และพนักงานที่มี อายุ การศึกษา สถานภาพ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่ต่างกัน

วุฒิชัย จันทอง (2539) ได้ศึกษาเรื่อง การจูงใจในองค์กรธุรกิจ ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการและหัวหน้างานระดับต่าง ๆ จำนวน 85 คน โดยมีพื้นฐานทฤษฎีแรงจูงใจหลาย ๆ ทฤษฎีแต่มีความ

เฉพาะเจาะจงในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต และทฤษฎีระบบของลีเคิร์ทผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการตอบสนองให้เกิดความไม่พึงพอใจในระดับค่อนข้างมากจนถึงระดับมาก ส่วนปัจจัย คำจูง ได้รับการตอบสนองให้เกิดความไม่พึงพอใจในระดับน้อย จนถึงระดับค่อนข้างน้อย โดยปัจจัย คำจูงและปัจจัยจูงใจมีลักษณะไปด้วยกัน กล่าวคือเมื่อความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจสูงขึ้นในระดับหนึ่งแล้ว ความไม่พึงพอใจในปัจจัยคำจูงก็จะลดน้อยลงถึงระดับหนึ่ง เช่นกัน และสิ่งสำคัญที่ความ จะตระหนักถึง คือ ปัจจัยจูงใจจะเพิ่มขึ้นไม่ได้ตราบเท่าที่ปัจจัยคำจูงมิได้รับการดูแลส่งเสริมให้ดีขึ้น

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

จอห์นส์ (Johns. 1998: 102) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ได้พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลกับการจัดการองค์กรและความพอใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มสำรวจจากจำนวนของพนักงาน 4,450 คน จากสถาบันการเงินใหญ่ ซึ่งประกอบด้วยลูกจ้าง คนงาน นักวิเคราะห์ นักมืออาชีพ และระดับเทคนิค รวมถึงระดับผู้จัดการทั้งหมด พบว่าความพอใจงานและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันระหว่างระดับการศึกษาและความพอใจ และระดับการศึกษาและความผูกพันต่อ องค์กรสัญญา แต่ผลการวิเคราะห์ทางค่าสถิติบางตัวพบว่าตัวแปรในส่วนลักษณะบุคคลบางตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรของระดับการศึกษาและความพอใจหรือความผูกพันกับองค์กรอย่างไรก็ตามความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

เบอร์นิง และฮูเวอร์ (Bruening; & Hoover. 1990) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการ ทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ที่ทำหน้าที่สอนในเพนซิลวาเนีย พบว่า สถานภาพสมรส มี ผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยที่ครูที่แต่งงานแล้วจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าที่เป็นโสด และไม่พบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและสถานที่ตั้งขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

ยู (Yu.1991) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปะอุตสาหกรรมใน โรงเรียนมัธยมศึกษา ประเทศไต้หวัน (Taiwan, Republic of China) ผลการวิจัยพบว่า (1)ระดับ รายได้และตำแหน่ง มีส่วนสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (2) ตำแหน่งงานเป็นตัวช่วยเสริมสร้างปัจจัยสำหรับการนิเทศ เพื่อนร่วมงานสภาพการปฏิบัติงานและการเตรียมการสอนของครู (3) ระดับรายได้เป็นสิ่งจูงใจอย่างสำคัญต่อองค์ประกอบด้านสภาพการ ปฏิบัติงาน เงินเดือนและความก้าวหน้าในอาชีพ (4) บรรดาตัวแปรทั้งหมดที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรที่สร้างความพึงพอใจให้กับครูมากที่สุด และในทางกลับกัน ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับครูมากที่สุดเช่นกัน

เมอร์รีย์ (Merrill. 1971: 1574-A) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูและ ครูใหญ่ระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับความยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรม ผลสัมฤทธิ์ของ

งาน และความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ และการยอมรับนับถือ

วาโรนา (Varona. 1996) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในองค์กรประเทศกัวเตมาลาใน 3 องค์กร พบว่าตำแหน่งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากสวัสดิการในการรักษาพยาบาลและการให้สวัสดิการแก่บุตรในการศึกษา เช่นการมีสถานศึกษาใกล้กับองค์กร รวมถึงความรู้สึกต่อวัฒนธรรมขององค์กร มีผลต่อความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

วิสตรอม (Wickstorm. 1971: 1249) ได้ศึกษาระดับและสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานครู ผลการศึกษาพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุด คือ 1) ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ 2) ลักษณะของงานที่ทำ 3) ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และ 4) ความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด ได้แก่ 1) การไม่ประสบความสำเร็จ 2) นโยบายและการบริหาร 3) สภาพการทำงาน และ 4) ผลงานที่มีผลกระทบต่อวิชาชีพครู

ไวลส์ (Wiles. 1967: 229) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาปริญญาโทที่กำลังศึกษาวิชาบังคับบัญชาซึ่งจะออกไปประกอบอาชีพครู จำนวน 1,000 คน ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาเหล่านี้มีความต้องการสอดคล้องกัน รวมถึงมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg คือ มีความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นอยู่ที่สบาย สภาพการทำงานที่ดี การได้รับการยอมรับนับถือ การให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและโอกาสที่จะเป็นตัวของตัวเอง

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971: 3373) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของครูที่สอนในชั้นพิเศษ ในรัฐไอโอวา โดยนำ ทฤษฎีของ Herzberg มาใช้ ผลการวิจัย พบว่า 1) องค์ประกอบที่ทำให้ครูในชั้นพิเศษพอใจในการทำงานคือ ความเจริญในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรส แล้วพบว่าความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ออลนีเซียน (Ohanesian. 1974: 5739) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานกิจการ นักศึกษาในวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงมักจะเป็นผู้มีตำแหน่งสูง เงินเดือนสูง มีการศึกษาสูง สถานภาพของงานดี งานมีความก้าวหน้า และระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับเงินเดือน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจในการทำงานสามารถสะท้อนถึงระดับความเหมาะสมและทัศนคติเชิงบวกของผู้ปฏิบัติงานในขณะนั้น และอย่างไรก็ตามความชัดเจนของ การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานนั้น ยังคงต้องอาศัยการวัดด้วย องค์ประกอบในหลากหลายมิติร่วมกัน เพื่อให้เป็นกระบอกเสียงที่สามารถสะท้อนได้อย่างถูกต้องและปราศจากความลำเอียง ผู้วิจัยมีทัศนะว่าการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานนั้น สามารถวัดได้จากปัจจัยต้นที่เป็น

ลักษณะส่วนบุคคล และตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรสำคัญ 9 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน (Compensation) ด้านสวัสดิการ (Benefits) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ทำ ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งทั้งหมด จำนวน 120 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 1 มกราคม 2555) (เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งโดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือจากจำนวนพนักงานประจำทั้งหมดเท่ากับ 120 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 34-35) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2553: 343) นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9771 และเป็นรายด้านดังนี้

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. ด้านผลตอบแทน | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9385 |
| 2. ด้านสวัสดิการ | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9634 |
| 3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9816 |
| 4. ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9875 |
| 5. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9190 |
| 6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9858 |
| 7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9340 |
| 8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9722 |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และอัตราเงินเดือนปัจจุบัน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale (Zikmund William G., 1997 อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541:168) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2

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

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตรวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 58) ให้คะแนนหรือนำหน้าจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด เป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันดับ (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2544: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันดับ} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \approx 0.8
 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ยต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	ความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้านในระดับมาก
2.61 – 3.40	ความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้านในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้านในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้านในระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย ช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นโดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน โดยขอความร่วมมือจากพนักงานในองค์กร ซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามนั้นโดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Edition) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และอัตราเงินเดือน ปัจจุบัน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

4.3 การทดสอบสมมุติฐาน

4.3.1 การทดสอบสมมุติฐานในข้อที่ 1 - 7 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ t-test ในการทดสอบสมมุติฐาน ส่วนที่ 1 เฉพาะเพศ ระดับการศึกษาสูงสุด และ ระดับตามตำแหน่งงาน และใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างอีกขึ้นหนึ่ง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449-450)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 39)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

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

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 39)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X_i	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2553: 445)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	Covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test Independent (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538: 162)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ในเรื่องของตัวแปรด้าน สถานภาพสมรส อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือนปัจจุบัน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 175)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาในการ F-distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_b = \frac{SS_b}{(k - 1)}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{(n - k)}$$

เมื่อ SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนสมาชิกทั้งหมด
(k-1)	แทน	degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df_b)
(n - k)	แทน	degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df_w)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSD \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	MSD	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F -Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
Sig.2 tailed	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน Least Significant Difference
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และ อัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระดับ

การศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ และระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	55	45.80
หญิง	65	54.20
รวม	120	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.2 ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	92	76.70
สูงกว่าปริญญาตรี	28	23.30
รวม	120	100.00
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด	83	69.20
สมรส/อยู่ด้วยกัน	32	26.70
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	4.20
รวม	120	100.00
1.4 ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับตำแหน่งต่ำกว่า Manager	92	76.70
ระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไป	28	23.30
รวม	120	100.00
1.5 อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	42	35.00
26-30 ปี	39	32.50
31-35 ปี	15	12.50
36-40 ปี	12	10.00
41-45 ปี	9	7.50
46 ปีขึ้นไป	3	2.50
รวม	120	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.6 ระยะเวลาในการทำงานในบริษัท แห่งนี้		
ต่ำกว่า 5 ปี	65	54.20
6 – 10 ปี	24	20.00
11 – 15 ปี	19	15.80
16 ปี ขึ้นไป	12	10.00
รวม	120	100.00
1.7 อัตราเงินเดือนปัจจุบัน		
10,001 – 20,000 บาท	37	30.80
20,001 – 30,000 บาท	41	34.20
30,001 – 40,000 บาท	14	11.70
ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป	28	23.30
รวม	120	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 120 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 และเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 69.20 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพเป็นสมรส มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และมีสถานภาพหย่าร้างหรือหม้าย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับตำแหน่งต่ำกว่า Manager มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 และเป็นพนักงานระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไป มีจำนวน 28 คน คิดเป็น

ร้อยละ 23.30 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับตำแหน่งต่ำกว่า Manager มากกว่า พนักงานระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไปตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมา เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และเป็นพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 16 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

อัตราเงินเดือนปัจจุบัน พนักงานส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 รองลงมา เป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และบางกลุ่มมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.5 อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	42	35.00
26-30 ปี	39	32.50
31-35 ปี	15	12.50
36-40 ปี	12	10.00
41 ปี ขึ้นไป	12	10.00
รวม	120	100.00

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และเป็นพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมีทั้งสิ้น 8 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในการทำงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยรวมแต่ละรายด้านของความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านผลตอบแทน	4.15	0.751	มาก
ด้านสวัสดิการ	4.43	0.648	มากที่สุด
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	4.29	0.648	มากที่สุด
ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท	4.40	1.390	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	4.24	0.640	มากที่สุด
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.27	0.794	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.35	0.612	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.30	0.931	มากที่สุด
ผลรวมความพึงพอใจในการทำงาน	4.30	0.592	มากที่สุด

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.592 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านสวัสดิการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.390 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.931 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.640 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านผลตอบแทนโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.751 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านผลตอบแทน

ด้านผลตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่	4.10	0.814	มาก
ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานตามผลงาน	4.16	0.722	มาก
อัตราการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานมีความยุติธรรมและเหมาะสม	4.19	0.901	มาก
ผลรวมด้านผลตอบแทน	4.15	0.751	มาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านผลตอบแทนโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.751

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้ออัตราการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานมีความยุติธรรมและเหมาะสม มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.901 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาในข้อในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานตามผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.722 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และในข้อค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.814 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านสวัสดิการ

ด้านสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ ในการทำงาน
บริษัทได้ให้สวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายให้แก่ท่านอย่างเพียงพอ เช่น เงินทุนสงเคราะห์, เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และค่ารักษาพยาบาลเป็นต้น	4.49	0.622	มากที่สุด
องค์กรของท่านมีการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน	4.44	0.695	มากที่สุด
นโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้สวัสดิการต่างๆของบริษัทมีความชัดเจนและแน่นอน	4.44	0.719	มากที่สุด
สิทธิในการลาพัก ลาป่วย และลากิจ มีความเหมาะสม	4.33	0.770	มากที่สุด
ผลรวมด้านสวัสดิการ	4.43	0.648	มากที่สุด

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านสวัสดิการโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อบริษัทได้ให้สวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายให้แก่ท่านอย่างเพียงพอ เช่น เงินทุนสงเคราะห์, เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และค่ารักษาพยาบาลเป็นต้น มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.622 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อนโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้สวัสดิการต่างๆของบริษัทมีความชัดเจนและแน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.719 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อองค์กรของท่านมีการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.695 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อสิทธิในการลาพัก ลาป่วย และลากิจ มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.770 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 8 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งอื่น ท่านเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมากกว่าและเร็วกว่า	4.15	0.774	มาก
องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมบุคลากรและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	4.23	0.715	มากที่สุด
หน่วยงานของท่านมีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร	4.34	0.728	มากที่สุด
ท่านได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่องาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนาหรือการฝึกอบรม	4.39	0.725	มากที่สุด
ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ	4.35	0.741	มากที่สุด
ผลรวมด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	4.29	0.648	มากที่สุด

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่องาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนาหรือการฝึกอบรม มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.725 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อหน่วยงานของท่านมีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.728 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.741 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อ

หน่วยงานของท่านมีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.728 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อ องค์การของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดูงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.715 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อ เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งอื่น ท่านเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมากกว่าและเร็วกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.774 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท

ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
องค์กรของท่านให้โอกาสท่านในการแสดงความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ	4.23	0.764	มากที่สุด
องค์กรของท่านเปิดโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.28	0.769	มากที่สุด
หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน	4.37	0.744	มากที่สุด
ผลรวมด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท	4.40	1.390	มากที่สุด

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.390

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.744 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อองค์กรของท่านเปิดโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.769 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อองค์การของท่านให้โอกาสท่านในการแสดงความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.764 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 10 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ห้องทำงาน, สถานที่ปฏิบัติงานสะอาด เป็นระเบียบ อุดหนุนภูมิพอเหมาะ แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศชวนให้ปฏิบัติงาน	4.17	0.718	มาก
ในหน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงานอย่างครบถ้วน และเพียงพอ	4.23	0.680	มากที่สุด
บรรยากาศในการทำงานและสภาพการทำงานมีความเหมาะสมเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	4.32	0.660	มากที่สุด
ผลรวมด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	4.24	0.640	มากที่สุด

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.640

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อบรรยากาศในการทำงานและสภาพการทำงานมีความเหมาะสมเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.660 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อในหน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงานอย่างครบถ้วน และเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อ ห้องทำงาน, สถานที่ปฏิบัติงานสะอาด เป็นระเบียบ อุดหนุนภูมิพอเหมาะ แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศชวนให้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.718 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ท่านคิดว่า ความมั่นคงของหน้าที่การงานจงใจให้ท่านเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน	4.37	0.734	มากที่สุด
ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้นานจนกระทั่งเกษียณ	4.18	0.943	มาก
หากสถานการณ์ภายในบริษัทเปลี่ยนแปลงไปท่านก็จะไม่ถูกไล่ออกจากงาน	4.25	0.832	มากที่สุด
ผลรวมด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.27	0.794	มากที่สุด

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านคิดว่า ความมั่นคงของหน้าที่การงานจงใจให้ท่านเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.734 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อ หากสถานการณ์ภายในบริษัทเปลี่ยนแปลงไปท่านก็จะไม่ถูกไล่ออกจากงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.832 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้นานจนกระทั่งเกษียณ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.943 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 12 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของ ท่านได้ตลอดเวลา	4.40	0.716	มากที่สุด
ผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายแนวทางปฏิบัติหรือแก้ไข ปัญหาจากการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนชัดเจน	4.43	0.730	มากที่สุด
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง	4.42	0.717	มากที่สุด
ท่านสามารถทำงานเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้อย่างดี	4.23	0.707	มากที่สุด
ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความรู้และความสามารถ	4.24	0.733	มากที่สุด
ผลรวมด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.35	0.612	มากที่สุด

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายแนวทางปฏิบัติหรือแก้ไข ปัญหาจากการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนชัดเจน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.730 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.717 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของ ท่านได้ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.716 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความรู้และความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อท่านสามารถทำงานเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้อย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.706 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 13 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่มีความสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก	4.13	1.09	มาก
ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.31	0.961	มากที่สุด
ท่านสามารถแลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเพื่อปรับปรุงคุณภาพงาน	4.37	0.934	มากที่สุด
ในเวลาที่มึปัญหาท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	4.37	0.916	มากที่สุด
ผลรวมด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.30	0.931	มากที่สุด

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.931

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านสามารถแลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเพื่อปรับปรุงคุณภาพงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.934 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อในเวลาที่มีปัญหาท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.916 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อ ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.961 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่มีความสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม เป็นเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านผลตอบแทน	ชาย	4.14	0.648	-0.142	0.888
	หญิง	4.16	0.834		

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนต่อบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.888 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของ
บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านสวัสดิการ	ชาย	4.45	0.644	0.355	0.732
	หญิง	4.41	0.655		

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัท
ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการ
ทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.732 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)
และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่ง
หนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึง
พอใจในการทำงานด้านสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและ
ความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	ชาย	4.29	0.551	0.045	0.964
	หญิง	4.29	0.724		

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและ
ความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ
Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.964 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ
ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจ
ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จ
และความก้าวหน้าไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท	ชาย	4.38	0.607	1.229	0.222
	หญิง	4.42	0.798		

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.222 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ชาย	4.13	0.520	-1.675	0.097
	หญิง	4.33	0.718	1.720	

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.097 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ชาย	4.26	0.772	-0.112	0.911
	หญิง	4.28	0.818		

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.911 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคง

ในการทำงานไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ชาย	4.38	0.553	0.550	0.583
	หญิง	4.32	0.660		

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.583 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ชาย	4.25	0.853	-.445	0.657
	หญิง	4.33	0.998		

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.657 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ

แรงจูงใจในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	ชาย	4.29	0.489	-0.117	0.907
	หญิง	4.30	0.638		

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.907 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับการศึกษาสูงสุด	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านผลตอบแทน	ปริญญาตรี	4.02	0.758	-3.666	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.58	0.541		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจ

ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจใน การทำงาน	ตามระดับ การศึกษา	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านสวัสดิการ	สูงสุด				
	ปริญญาตรี	4.28	0.669	-4.826	0.000*
	สูงกว่า ปริญญาตรี	4.90	0.184		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการต่อบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับการศึกษาสูงสุด	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	ปริญญาตรี	4.17	0.669	-4.049	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.70	0.338		
	ปริญญาตรี				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าแตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับการศึกษาสูงสุด	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท	ปริญญาตรี	4.31	1.562	-1.359	0.177
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.71	0.403		

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.177 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทไม่แตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับการศึกษาสูงสุด	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ปริญญาตรี	4.23	0.652	-0.329	0.743
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.27	0.609		

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.743 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับการศึกษาสูงสุด	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ปริญญาตรี	4.11	0.822	-4.421	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.81	0.320		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดโดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชาในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตาม
ระดับการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับ การศึกษา สูงสุด	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ปริญญาตรี	4.22	0.628	-4.330	0.000*
	สูงกว่า ปริญญาตรี	4.76	0.305		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชาต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด
โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัท
ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ
ทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงสุดสูง
กว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับการศึกษาสูงสุด	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ปริญญาตรี	4.16	1.006	-2.919	0.004*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.73	0.396		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร
บริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา สูงสุด	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวม	ปริญญาตรี	4.17	0.597	-7.144	0.000*
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.68	0.183		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดโดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 32 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการ
ด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2.068	2	1.034	1.861	0.160
	ภายในกลุ่ม	65.009	117	0.556		
	รวม	67.078	119			

จากตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัท
ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One
Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.160 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ
สมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหาร
บริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน
ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 33 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน
แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3.283	2	1.642	4.118	0.019*
	ภายในกลุ่ม	46.641	117	0.399		
	รวม	49.924	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัท
ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One
Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหาร
บริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน
ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสวัสดิการแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 34

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย
ด้านสวัสดิการ	โสด	4.32	-	.30* (0.023)	.58* (0.049)
	สมรส	4.63		-	.28 (0.367)
	หย่าร้าง/หม้าย	4.90			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งน้อยกว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 และพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งน้อยกว่า พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 35 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของภัตตาคาร
ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส

แรงจูงใจในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.060	2	0.530	1.270	0.285
	ภายในกลุ่ม	48.851	117	0.418		
	รวม	49.912	119			

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของภัตตาคารร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.285 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานภัตตาคารร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 36 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของภัตตาคาร
ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส

แรงจูงใจในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายการ บริหารงานของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	2.266	2	2.611	5.440	0.006*
	ภายในกลุ่ม	56.153	117	0.480		
	รวม	61.374	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของภัตตาคารร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานภัตตาคารร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้าน

นโยบายการบริหารงานของบริษัทต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 37

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการทำงาน	สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท	โสด	4.16	-	.47*	.31
				(0.002)	(0.333)
	สมรส	4.62	-	-	.16
	หย่าร้าง/หม้าย	4.47			(0.635)
					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง น้อยกว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 38 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจ
ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส

แรงจูงใจในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมใน ที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.994	2	0.497	1.219	0.299
	ภายในกลุ่ม	47.713	117	0.408		
	รวม	48.707	119			

จากตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.299 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 39 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจ
ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส

แรงจูงใจในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความมั่นคง ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.427	2	0.714	1.135	0.325
	ภายในกลุ่ม	73.527	117	0.628		
	รวม	74.955	119			

จากตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.325 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 40 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริหารธุรกิจ
ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส

แรงจูงใจในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2.478	2	1.239	3.448	0.035*
	ภายในกลุ่ม	42.042	117	0.359		
	รวม	44.520	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชาของบริหารธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้
การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริหารธุรกิจ
ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้าน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ
ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 41

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
ของภัตตาคารภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยเปรียบเทียบ
รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/ หม้าย
ด้านความ สัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	โสด	4.26	-	.28* (0.029)	.46 (0.095)
	สมรส	4.53		-	.19 (0.514)
	หย่าร้าง/หม้าย	4.72			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของภัตตาคารภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของภัตตาคารภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของภัตตาคารภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง น้อยกว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 42 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส

แรงจูงใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2.821	2	0.714	1.410	0.198
ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ภายในกลุ่ม	100.427	117	0.628		
	รวม	103.248	119			

จากตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.198 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 43 แสดงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส

แรงจูงใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจใน	ระหว่างกลุ่ม	1.751	2	0.876	2.755	0.068
การทำงานโดยรวม	ภายในกลุ่ม	37.183	117	0.318		
	รวม	38.934	119			

จากตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.068 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม เป็นเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 44

ตาราง 44 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระดับตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				Sig. (2-tailed)
		$\bar{X}$	S.D	t	df	
ด้าน ผลตอบแทน	ระดับต่ำกว่า Manager	3.99	0.741	-4.480	118.00	0.000*
	ระดับ Manager ขึ้นไป	4.67	0.521	-5.383		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent T-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager และระดับ Manager ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน

ตาราง 45 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของ
บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระดับตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านสวัสดิการ	ระดับต่ำกว่า Manager	4.29	0.670	-4.505	118.00	0.000*
	ระดับ Manager ขึ้นไป	4.88	0.250	-6.925		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการต่อบริษัท
ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent
T-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน
หลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการ
ด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการต่างกัน
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง
งานต่ำกว่า Manager และระดับ Manager ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ
แตกต่างกัน

ตาราง 46 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและ
ความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง
งาน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	ระดับตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้า	ระดับต่ำกว่า Manager	4.14	0.655	-5.065	118.00	0.000*
	ระดับ Manager ขึ้นไป	4.79	0.272	-7.544		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager และระดับ Manager ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าแตกต่างกัน

ตาราง 47 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจใน การทำงาน		t-test for Equality of Means				
		ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D	t	df
ด้านนโยบาย	ระดับต่ำกว่า Manager	4.14	0.732	-4.448	118.00	0.000*
การบริหารงาน ของบริษัท	ระดับ Manager ขึ้นไป	4.79	0.376	-6.143		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทโดยรวมต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager และระดับ Manager ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทแตกต่างกัน

ตาราง 48 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจใน การทำงาน		t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้าน สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน	ระดับต่ำกว่า Manager	4.23	0.663	-0.217	118.00	0.829
	ระดับ Manager ขึ้นไป	4.26	0.569	-0.235		

จากตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทโดยรวมต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.829 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager และ ระดับ Manager ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทไม่แตกต่างกัน

ตาราง 49 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจใน การทำงาน		t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านความมั่นคงใน การทำงาน	ระดับต่ำกว่า Manager	4.13	0.822	-3.654	118.00	0.000*
	ระดับ Manager ขึ้นไป	4.73	0.463	-4.863		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager และระดับ Manager ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 50 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง
งาน

ความพึงพอใจใน การทำงาน		t-test for Equality of Means				
		ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	ระดับต่ำกว่า Manager		4.22	0.623	-4.330	118.00
	ระดับ Manager ขึ้นไป		4.76	0.337	-5.860	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชาโดยรวมต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง
งาน โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า
0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานใน
บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน
การทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่ง
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager และระดับ
Manager ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

ตาราง 51 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์
แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์
ตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจใน การทำงาน		t-test for Equality of Means				
		ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อน ร่วมงาน	ระดับต่ำกว่า Manager		4.15	1.002	-3.177	118.00
	ระดับ Manager ขึ้นไป		4.77	0.372	-4.888	0.002*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยรวมต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager และระดับ Manager ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

ตาราง 52 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร
บริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D	t	Sig. (2-tailed)
ความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวม	ระดับต่ำกว่า	4.17	0.589	-7.246	0.000*
	Manager				
	ระดับ Manager ขึ้น ไป	4.70	0.216		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดโดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager และระดับ Manager ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 53 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการ
ด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	8.108	5	2.027	3.953	0.005*
	ภายในกลุ่ม	58.970	114	0.513		
	รวม	67.078	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 53 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัท
ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA
ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)
ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มี
อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้าน
ผลตอบแทนแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 54

ตาราง 54 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้าน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.98	-	.14 (0.396)	.04 (0.860)	.27 (0.259)	.90* (0.000)
ผลตอบแทน	26-30 ปี	4.12		-	.10 (0.655)	.13 (0.582)	.77* (0.001)
	31-35 ปี	4.02			-	.23 (0.413)	.87* (0.002)
	36-40 ปี	4.25				-	.64* (0.031)
	41 ปีขึ้นไป	4.89					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.90 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.77 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน

ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.87 และ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 55 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	7.112	4	1.778	4.776	0.001*
	ภายในกลุ่ม	42.812	115	0.372		
	รวม	49.924	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 55 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 56

ตาราง 56 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านสวัสดิการ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.23	-	.10 (0.459)	.57* (0.002)	.27 (0.173)	.69* (0.001)
	26-30 ปี	4.33		-	.47* (0.012)	.17 (0.392)	.59* (0.004)
	31-35 ปี	4.80			-	.30 (0.207)	.12 (0.622)
	36-40 ปี	4.50				-	.42 (0.097)
	41 ปีขึ้นไป	4.92					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัท

ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 57 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4.535	4	1.134	2.873	0.026*
	ภายในกลุ่ม	45.377	115	0.395		
	รวม	49.912	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 57 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 58

ตาราง 58 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของ
บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี
Least Significant Difference (LSD)

ความพึง พอใจในการ ทำงาน	อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
ด้าน	ต่ำกว่าหรือ	4.11	-	.15	.29	.27	.67*
ความสำเร็จ	เท่ากับ			(0.294)	(0.133)	(0.193)	(0.001)
และ	25 ปี	4.26	-		.14	.12	.52*
ความก้าวหน้า	26-30 ปี				(0.470)	(0.558)	(0.013)
	31-35 ปี	4.40				.02	.38
	36-40 ปี	4.38				(0.946)	(0.118)
	41 ปี ขึ้นไป	4.78				-	.40
							(0.122)
							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าต่ำกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี โดย

เฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 59 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร บริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายการ บริหารงานของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	6.588	4	1.647	3.457	0.010*
	ภายในกลุ่ม	54.786	115	0.476		
	รวม	61.374	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 59 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 60

ตาราง 60 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท
ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least
Significant Difference (LSD)

ความพึง พอใจในการ ทำงาน	อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
ด้านนโยบาย การ บริหารงาน ของบริษัท	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	4.09	-	.20 (0.188)	.16 (0.451)	.41 (0.070)	.80* (0.001)
	26-30 ปี	4.29	-	-	.05 (0.826)	.21 (0.360)	.60* (0.010)
	31-35 ปี	4.24	-	-	-	.26 (0.341)	.64* (0.018)
	36-40 ปี	4.50	-	-	-	-	.39 (0.170)
	41 ปี ขึ้นไป	4.89	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 60 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงาน
ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือ
เท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร
บริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001
ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึง
พอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 พนักงานที่มีอายุระหว่าง
26 - 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร
บริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010
ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจใน
การทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 61 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.934	4	0.483	1.188	0.320
	ภายในกลุ่ม	46.774	115	0.407		
	รวม	48.707	119			

จากตาราง 61 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.320 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 62 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความมั่นคงในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.569	4	0.642	1.020	0.400
	ภายในกลุ่ม	72.386	115	0.629		
	รวม	74.955	119			

จากตาราง 62 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.400 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 63 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	5.421	4	1.355	3.987	0.005*
	ภายในกลุ่ม	39.098	115	0.340		
	รวม	44.520	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 63 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์

กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 64

ตาราง 64 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
			ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี				
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.22	-	.03 (0.804)	.34 (0.054)	.08 (0.672)	.68* (0.001)
	26-30 ปี	4.25	-	-	.31 (0.084)	.05 (0.801)	.65* (0.010)
	31-35 ปี	4.56	-	-	-	.26 (0.252)	.34 (0.135)
	36-40 ปี	4.30	-	-	-	-	.60* (0.013)
	41 ปีขึ้นไป	4.90	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 64 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.65 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 65 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	11.006	4	2.751	3.430	0.011*
ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ภายในกลุ่ม	92.242	115	0.802		
	รวม	103.248	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 65 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 66

ตาราง 66 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
ด้าน	ต่ำกว่าหรือ	4.22	-	.51*	.28	.77*	.82*
ความสัมพันธ์	เท่ากับ			(0.011)	(0.297)	(0.009)	(0.006)
ระหว่างเพื่อน	25 ปี						
ร่วมงาน	26-30 ปี	4.25	-		.23	.26	.30
					(0.396)	(0.382)	(0.310)
	31-35 ปี	4.56			-	.49	.53
						(0.159)	(0.127)
	36-40 ปี	4.30				-	.04
						(0.909)	
	41 ปี ขึ้นไป	4.90					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระหว่าง 26 - 30 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระหว่าง 26 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ

0.51 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระหว่าง 36 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.77 และ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.82

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 67 แสดงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.954	4	0.989	3.250	0.014*
	ภายในกลุ่ม	34.980	115	0.304		
	รวม	38.934	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 67 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 68

ตาราง 68 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.12	-	-0.16 (0.188)	-0.20 (0.240)	-0.30 (0.099)	-0.63* (0.001)
	26-30 ปี	4.29	-	-	-0.03 (0.843)	-0.14 (0.450)	-0.47* (0.012)
	31-35 ปี	4.32	-	-	-	-0.10 (0.625)	-0.43* (0.045)
	36-40 ปี	4.42	-	-	-	-	-0.33 (0.225)
	41 ปีขึ้นไป	4.75	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 68 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.63 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47 และ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีความพึง

พอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 69 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3.163	3	1.054	1.914	0.131
	ภายในกลุ่ม	63.914	116	0.551		
	รวม	67.078	119			

จากตาราง 69 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ โดยใช้การ

ทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.131 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 70 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	4.603	3	1.534	3.927	0.010*
	ภายในกลุ่ม	45.321	116	0.391		
	รวม	49.924	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 70 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ โดยการใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 71

ตาราง 71 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
ด้านสวัสดิการ	ต่ำกว่า 5 ปี	4.25	-	.31* (0.041)	.38* (0.022)	.52* (0.010)
	6 – 10 ปี	4.56		-	.07 (0.720)	.21 (0.348)
	11 – 15 ปี	4.63			-	.14 (0.547)
	16 ปี ขึ้นไป	4.77				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 71 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 6 – 10 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ ระหว่าง 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 11 – 15 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ ระหว่าง 11 – 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 พนักงานที่มีระยะเวลา

ในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ ต่ำกว่า 5 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ ตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 72 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3.072	3	1.024	2.536	0.060
	ภายในกลุ่ม	46.840	116	0.404		
	รวม	49.912	119			

จากตาราง 72 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.060 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 73 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายการ บริหารงานของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	3.040	3	1.013	2.015	0.116
	ภายในกลุ่ม	58.334	116	0.503		
	รวม	61.374	119			

จากตาราง 73 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.116 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 74 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.194	3	0.731	1.824	0.147
	ภายในกลุ่ม	46.513	116	0.401		
	รวม	48.707	119			

จากตาราง 74 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.147 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 75 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานธุรกิจร้านอาหารบริการ
ด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความมั่นคงในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.603	3	0.534	0.845	0.472
	ภายในกลุ่ม	73.351	116	0.632		
	รวม	74.955	119			

จากตาราง 75 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.472 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 76 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาธุรกิจร้านอาหาร
บริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2.254	3	0.751	2.062	0.109
	ภายในกลุ่ม	42.266	116	0.364		
	รวม	44.520	119			

จากตาราง 76 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.109 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 77 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.904	3	1.635	1.928	0.129
ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ภายในกลุ่ม	98.3441	116	0.848		
	รวม	103.248	119			

จากตาราง 77 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.129 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 78 แสดงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจใน	ระหว่างกลุ่ม	2.324	3	0.775	2.455	0.067
การทำงานโดยรวม	ภายในกลุ่ม	36.610	116	0.316		
	รวม	38.934	119			

จากตาราง 78 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.067 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 79 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	10.763	3	3.588	7.390	0.000*
	ภายในกลุ่ม	56.315	116	0.485		
	รวม	67.078	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 79 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบันโดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 80

ตาราง 80 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการทำงาน	อัตราเงินเดือนปัจจุบัน	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป
ด้านผลตอบแทน	10,001 – 20,000 บาท	3.96	-	.13	.18	.70*
	20,001 – 30,000 บาท	4.09		-	.30	.58*
	30,001 – 40,000 บาท	3.79			-	.88*
	ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	4.67				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 80 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.70 พนักงานที่มีอัตรา

เงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.88

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 81 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	7.728	3	2.576	7.081	0.000*
	ภายในกลุ่ม	42.197	116	0.364		
	รวม	49.924	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 81 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบันโดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการแตกต่างกัน เป็นรายคู่ได้บ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 82

ตาราง 82 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจ

ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการทำงาน	อัตราเงินเดือนปัจจุบัน	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป
ด้านสวัสดิการ	10,001 – 20,000 บาท	4.26	-	.00	.18	.61*
	20,001 – 30,000 บาท	4.26		-	.18	.61*
	30,001 – 40,000 บาท	4.45			-	.43*
	ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	4.88				-
				(0.992)	(0.336)	(0.000)
					(0.326)	(0.000)
						(0.032)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 82 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน

ปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 83 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	9.017	3	3.006	8.526	0.000*
	ภายในกลุ่ม	40.895	116	0.353		
	รวม	49.912	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 83 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 84

ตาราง 84 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการทำงาน	อัตราเงินเดือนปัจจุบัน	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	10,001 – 20,000 บาท	4.18	-	.05	.09	.61*
	20,001 – 30,000 บาท	4.13		-	.04	.66*
	30,001 – 40,000 บาท	4.09			-	.70*
	ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	4.79				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 84 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบันพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี

ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.70

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 85 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายการ บริหารงานของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	9.365	3	3.122	6.963	0.000*
	ภายในกลุ่ม	52.009	116	0.448		
	รวม	61.374	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 85 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบันโดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ

ทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 86

ตาราง 86 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท
ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบ
รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึง พอใจในการ ทำงาน	อัตรา เงินเดือน ปัจจุบัน	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป
ด้านนโยบาย การ บริหารงาน ของบริษัท	10,001 – 20,000 บาท	4.12	-	.10 (0.501)	.12 (0.578)	.67* (0.000)
	20,001 – 30,000 บาท	4.22	-	-	.22 (0.292)	.57* (0.001)
	30,001 – 40,000 บาท	4.00	-	-	-	.79* (0.000)
	ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป	4.79	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 86 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท โดยเฉลี่ยมี

ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 87 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมใน ที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.523	3	0.508	1.248	0.296
	ภายในกลุ่ม	47.185	116	0.407		
	รวม	48.707	119			

จากตาราง 87 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบันโดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.296 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 88 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความมั่นคงในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	10.594	3	3.531	6.365	0.000*
	ภายในกลุ่ม	64.361	116	0.555		
	รวม	74.955	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 88 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบันโดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 89

ตาราง 89 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของ
บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบันโดยเปรียบเทียบ
รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึง พอใจในการ ทำงาน	อัตรา เงินเดือน ปัจจุบัน	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป
ด้านความ มั่นคงในการ ทำงาน	10,001 – 20,000 บาท	4.28	-	.15 (0.379)	.54* (0.022)	.45* (0.018)
	20,001 – 30,000 บาท	4.13		-	.39 (0.092)	.60* (0.001)
	30,001 – 40,000 บาท	3.74			-	.99* (0.000)
	ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป	4.73				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 89 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจาก พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตรา

เงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 90 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	6.126	3	2.042	6.169	0.001*
	ภายในกลุ่ม	38.394	116	0.331		
	รวม	44.520	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 90 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ

ทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 91

ตาราง 91 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการทำงาน	อัตราเงินเดือนปัจจุบัน	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	10,001 – 20,000 บาท	4.21	-	.01	.05	.55*
	20,001 – 30,000 บาท	4.22		-(0.917)	-(0.798)	(0.000)
	30,001 – 40,000 บาท	4.26			-(0.854)	(0.000)
	ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	4.76				.50* (0.009)
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 91 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบันพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท

โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 92 แสดงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	11.490	3	3.830	4.842	0.003*
ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ภายในกลุ่ม	91.758	116	0.791		
	รวม	103.248	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 92 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท

ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 93

ตาราง 93 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึงพอใจในการทำงาน	อัตราเงินเดือนปัจจุบัน	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	10,001 – 20,000 บาท	3.93	-	.42*	.23	.84*
	20,001 – 30,000 บาท	4.35		-	.19	.42
	30,001 – 40,000 บาท	4.16			-	.61*
	ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	4.77				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 93 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีค่า Sig.

เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 94 แสดงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการ ทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.284	3	2.095	7.442	0.000*
	ภายในกลุ่ม	32.650	116	0.281		
	รวม	38.934	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 94 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 95

ตาราง 95 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความพึง พอใจในการ ทำงาน	อัตรา เงินเดือน ปัจจุบัน	$\bar{X}$	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป
ความพึง พอใจในการ ทำงาน โดยรวม	10,001 – 20,000 บาท	4.14	-	-0.07 (0.553)	0.03 (0.847)	-0.56* (0.000)
	20,001 – 30,000 บาท	4.21	-	-	0.10 (0.529)	-0.49* (0.000)
	30,001 – 40,000 บาท	4.11	-	-	-	0.59* (0.001)
	ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป	4.70	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 95 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 96 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.	พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
2.	พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
3.	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
4.	พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
5.	พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
6.	พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
7.	พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะได้ทราบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท เพื่อที่จะได้นำข้อมูลเบื้องต้นมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่อง การลาออกของพนักงานสูง อีกทั้งยังทราบความแตกต่างทางด้านลักษณะส่วนบุคคลมีความแตกต่างทางด้านความพึงพอใจในการทำงานอย่างไรบ้าง ซึ่งทำให้บริษัทสามารถวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดี เพื่อรักษาพนักงานที่ดีและมีคุณภาพให้อยู่กับบริษัทอย่างยั่งยืน ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีความมั่นคง และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และ อัตราเงินเดือนปัจจุบัน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและวางแผนเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจของพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งในอนาคต
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในการวางแผนปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

6. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

7. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งทั้งหมด จำนวน 120 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 1 มกราคม 2555) (เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือจากจำนวนพนักงานประจำทั้งหมดเท่ากับ 120 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะของภาษาของแบบสอบถามที่ง่ายต่อการเข้าใจ โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และอัตราเงินเดือนปัจจุบัน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย ช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นโดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน โดยขอความร่วมมือจากพนักงานในองค์กร ซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามนั้นโดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Edition) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 การทดสอบสมมติฐานในข้อที่ 1 - 7 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ t-test ในการทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 1 เฉพาะเพศ และ ระดับการศึกษาสูงสุด และใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างอีกขึ้นหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และอัตราเงินเดือนปัจจุบัน โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ (Percentage) ใช้แปลความหมายของข้อมูลในความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ คือ ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

2.1 สถิติ Independent t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างด้านเพศกับความแตกต่างด้านความพึงพอใจในการทำงาน ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาสูงสุดกับความแตกต่างด้านความพึงพอใจในการทำงาน และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ความแตกต่างด้านระดับตำแหน่งงานกับความแตกต่างด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances Assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not Assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene Test

2.2 สถิติ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความแตกต่างด้านสถานภาพ

สมรสกับความแตกต่างด้านความพึงพอใจในการทำงาน และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ความแตกต่างด้านอายุกับความแตกต่างด้านความพึงพอใจในการทำงาน และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ความแตกต่างด้านระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้กับความแตกต่างด้านความพึงพอใจในการทำงาน และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 ความแตกต่างด้านอัตราเงินเดือนปัจจุบันกับด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

2.2.1 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

2. พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 และเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ตามลำดับ

3. พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 69.20 รองลงมา เป็นพนักงานที่มีสถานภาพเป็นสมรส มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และมีสถานภาพหย่าร้างหรือหม้าย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

4. พนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับตำแหน่งต่ำกว่า Manager มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 และเป็นพนักงานระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไป มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับตำแหน่งต่ำกว่า Manager มากกว่าพนักงานระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไปตามลำดับ

5. พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมา เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รองลงมา เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และเป็นพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

6. พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

7. พนักงานส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.592 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านสวัสดิการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.390 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.931 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.640 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.751 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านผลตอบแทน

พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านผลตอบแทนโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.751

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้ออัตราการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานมีความยุติธรรมและเหมาะสม มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.901 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาในข้อในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานตามผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.722 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และในข้อค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.814 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ด้านสวัสดิการ

พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านสวัสดิการโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อบริษัทได้ให้สวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายให้แก่ท่านอย่างเพียงพอ เช่น เงินทุนสงเคราะห์, เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.622 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อนโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้สวัสดิการต่างๆของบริษัทมีความชัดเจนและแน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.719 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อองค์กรของท่านมีการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.695 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อสิทธิในการลาพัก ลาป่วย และลากิจ มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.770 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า

พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.648

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อสูง การเข้าร่วมประชุม สัมมนาหรือการฝึกอบรม มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.725 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อหน่วยงานของท่านมีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.728 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.741 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อหน่วยงานของท่านมีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.728 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อ องค์การของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ฝึกงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.715 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อ เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งอื่น ท่านเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมากกว่าและเร็วกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.774 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.640

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อบรรยากาศในการทำงานและสภาพการทำงานมีความเหมาะสมเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.660 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อในหน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงานอย่างครบถ้วน และเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อ ห้องทำงาน, สถานที่ปฏิบัติงานสะอาด เป็นระเบียบ อุณหภูมิพอเหมาะ แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศชวนให้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.718 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ด้านความมั่นคงในการทำงาน

พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านคิดว่า ความมั่นคงของหน้าที่การงานจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.734 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อ หากสถานการณ์ภายในบริษัทเปลี่ยนแปลงไปท่านก็จะไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.832 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อ ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้นานจนกระทั่งเกษียณ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.943 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายแนวทางปฏิบัติหรือแก้ไข ปัญหาจากการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนชัดเจน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.730 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.717 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของ ท่านได้ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.716 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความรู้และความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อท่านสามารถทำงานเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.706 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

พนักงานในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.931

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านสามารถแลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเพื่อปรับปรุงคุณภาพงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.934 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อในเวลาที่มีปัญหาท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.916 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อ ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.961 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่มีความสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน เท่ากับเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ เท่ากับเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าเท่ากับเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทเท่ากับเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเท่ากับเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานเท่ากับเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเท่ากับเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.8 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเท่ากับเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ
ทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนไม่เท่ากับระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการไม่เท่ากับระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าไม่เท่ากับระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาดรืความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทเท่ากับระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีเท่ากับระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.6 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีไม่เท่ากับระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.7 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีไม่เท่ากับระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.8 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีไม่เท่ากับระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มี

สถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทของบริษัทธุรกิจ
ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท
ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ
โสด โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหาร
บริการด่วนแห่งหนึ่ง น้อยกว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.6 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของบริษัท
ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานบริษัทธุรกิจ
ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงใน
การทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.7 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของ
บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มี
สถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบริษัทธุรกิจ
ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง น้อยกว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3.8 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานบริษัทภัตตาคารอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4.8 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่เท่ากับระดับ Manager ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 5.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าน้อยกว่า

พนักงานที่มีระหว่าง 36 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 6.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ ระหว่าง 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 11 – 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่าพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่าพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้

แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6.5 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6.6 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6.7 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6.8 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่า พนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 7.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทนน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง

สมมติฐานข้อที่ 7.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าของ
บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มี
อัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้าน
ความสำเร็จและความก้าวหน้าน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้น
ไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 –
30,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าน้อยกว่า
พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจใน
การทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่
40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน
ข้ออื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 7.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท
ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มีอัตรา
เงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการ
บริหารงานของบริษัทน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000
บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทน้อยกว่า พนักงานที่มี
อัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ
พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 7.8 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาน้อยกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี สถานภาพเป็นโสด มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า Manager มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปี และ อัตราเงินเดือนปัจจุบันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ สมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และ อัตราเงินเดือนปัจจุบัน ที่มีผลต่อมีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยศึกษาแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม และแยกศึกษาในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่า

2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ไม่ได้ขึ้นอยู่กับพนักงานเพศชายหรือเพศหญิง อาจเนื่องมาจากสังคมปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกัน มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ได้เหมือนกัน นอกจากนี้อำนาจหน้าที่และลักษณะในการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซึ่งบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเสมอภาคกัน พนักงานสามารถแสดงผลงานได้โดยไม่จำกัดเพศ ฉะนั้นความแตกต่างทางด้านความสามารถในการปฏิบัติงานระหว่างเพศจึงมีน้อยลง จึงส่งผลให้เพศไม่มีความแตกต่างในมีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา วิณะคุปต์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท Gulf Airline พบว่า พนักงานที่มีการเพศโดยรวมแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ นิยมวงศ์ (2542) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการผลการวิจัยพบว่า เพศ สถานภาพสมรส อายุ การมีบุตร และเงินเดือนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิwa อินตะใจ (2553) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโรงพยาบาล ปิยะเวท จำกัด(มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโรงพยาบาล ปิยะเวท จำกัด(มหาชน) ได้แก่ เพศ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ รัตนอาษาไนย (2544) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี) พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและสภาพการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ด้านความมั่นคง ด้านความเจริญก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านองค์การและการบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05

2.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานและความคาดหวังในรูปแบบหนึ่ง ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาน้อยก็จะมีแนวความคิดและแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งรัตน์ เหล่าธัมมิวิวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) ผลการวิจัย ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ

ในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภฤกษ์ กลิ่นสุคนธ์. (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรพต ศรีวิเศษ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮีโนโมเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานและระดับพนักงานหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ ดอนสกุล (2549) ทำการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง เขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี ผลวิจัยพบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างก็มีระดับความพึงพอใจในด้านปัจจัยจากลักษณะงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านปัจจัยจากลักษณะงานแตกต่างกัน

2.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมโภชน์; พรรณรายณ์ นรินทร์ เข้มเพชร และ วุฒิชัย ทวีชื่นสกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแกล็กโซสมิทไคลน์ ประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสโดยรวมไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมา จันทรผง (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประปาเขต 6, 7 และ 8 พบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสำนักงานประปาเขตที่สังกัด ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งไม่ใช้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเบอร์นิง และฮูเวอร์ (Bruening; & Hoover. 1990) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ที่ทำหน้าที่สอนในเพนซิเวเนีย พบว่า สถานภาพสมรส มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยที่ครูที่แต่งงานแล้วจะมีความรู้สึกผูกพันต่อ

องค์กรน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด และไม่พบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและสถานที่ตั้งขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

2.4 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งรัตน์ เหล่าธรมิวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ) พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า ตำแหน่งงานโดยรวมที่แตกต่างกันของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.5 พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิด และแรงจูงใจในการทำงานไม่เหมือนกัน ซึ่งจะแตกต่างไปตามช่วงอายุที่แตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภฤกษ์ กลิ่นสุคนธ์. (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา วิณะคุปต์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท Gulf Airline พบว่า พนักงานที่มีการอายุโดยรวมแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

2.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทแห่งนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกันก็จะมีประสบการณ์ในการทำงาน ความรอบรู้ในงาน และแนวความคิดที่ต่างกันไป โดยจะส่งผลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรพต ศรีวิเศษ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮีโนโมเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานและระดับพนักงานหน่วยงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งรัตน์ เหล่าร์ศรีวิวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภฤกษ์ กลิ่นสุคนธ์. (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานภาพและการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า อายุงานไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

2.7 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงตามไปด้วย เพราะหากบริษัทสามารถให้ผลตอบแทนจากการทำงานได้เพียงพอต่อการดำรงชีพของพนักงานแล้ว พนักงานก็จะมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับบริษัทอย่างเต็มความรู้ ความสามารถด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งรัตน์ เหล่าร์ศรีวิวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมโภชน์ พรธรณารักษ์; นรินทร์ เข้มเพชร และ วุฒิชัย ทวีชื่นสกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแก๊สซิสมิทไคลน์ ประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการ

ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแกล็กโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด และ ศีกระดับของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานบริษัทแกล็กโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) ซึ่งผลสรุปของงานวิจัยแจ้งว่า ปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนโดยรวมไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาและวางแผนระบบการบริหารงานภายในบริษัทให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในบริษัท อีกทั้งเพื่อช่วยในการกระตุ้นพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ดีต่อบริษัท และรักษาพนักงานที่ดี มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับบริษัทไปนาน ๆ รวมถึงนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายของบริษัท ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อายุระหว่าง 26 - 30 ปี อายุระหว่าง 31 - 35 ปี และอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ในด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ดังนั้นบริษัทควรที่จะเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี มากขึ้น อาทิเช่น ในด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า บริษัทควรมีนโยบายให้การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆทั้งภายในและภายนอกบริษัท ให้กับพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปีเพิ่มขึ้น เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีอายุน้อยและมีโอกาสที่จะย้ายงานสูง ดังนั้นหากบริษัทให้การสนับสนุนการเรียนรู้และฝึกอบรมให้กับพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปีมากขึ้น หรือการให้พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของบริษัท เช่น การร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายต่างๆ การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือการจัดโปรแกรมส่งเสริมการตลาดของบริษัท เพราะพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี จะมีความรอบรู้ในเทคโนโลยีใหม่ ๆ และเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัท คือ ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ดังนั้นหากบริษัทส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี รู้สึกภาคภูมิใจและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ในด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ดังนั้น บริษัทควรใส่ใจพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีเพิ่มขึ้น เช่น การเพิ่มการ

ฝึกอบรม และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การให้ทุนการศึกษากับพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานในระดับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และนำความรู้ความสามารถ ประสบการณ์มาใช้ในการบริหารงานต่อไป อีกทั้งพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีถึง 80% ของพนักงานทั้งบริษัท จึงถือว่าเป็นพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท หากสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานกลุ่มนี้ก็สามารถทำให้บริษัทมั่นคง และลดภาวะ อัตราการลาออกสูงได้เป็นอย่างมาก

3. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager มีความพึงพอใจในการทำงานต่อบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยเฉลี่ยน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับ Manager ขึ้นไป ในด้านผลตอบแทน และ ด้านสวัสดิการ

ดังนั้นบริษัทควรจะปรับปรุงนโยบายการจ่ายผลตอบแทนของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันและปรับสวัสดิการให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. บริษัทควรปรับโครงสร้างของสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับพนักงาน เช่น รถรับส่งพนักงาน เพิ่มอัตราค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่พนักงานประสบอุบัติเหตุที่ไม่ได้เกิดจากการทำงาน การให้ทุนการศึกษาสำหรับบุตรของพนักงานที่เรียนดีตั้งแต่ระดับประถมศึกษา ถึงระดับปริญญาตรี ฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager ไม่คิดลาออกจากงานและเกิดความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย

2. บริษัทควรมีนโยบายในการพิจารณารางวัล หรือค่าตอบแทนแก่พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า Manager อย่างปราศจากความลำเอียง เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และทำงานร่วมกับบริษัทจนเกษียณอายุ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดการขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความสามารถและมีคุณค่าต่อบริษัท

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ จะมุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัท ธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งเท่านั้น ครั้งต่อไปควรจะศึกษาทั้งองค์กร คือ ศึกษาพนักงานทุกสาขาของบริษัท เพื่อจะได้ข้อมูลที่หลากหลายมากกว่านี้

2. ควรมีการสำรวจข้อมูลจากบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนที่มีผลประกอบการดีที่สุด 10 บริษัทแรกในประเทศไทย เพื่อให้ทราบข้อมูลของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนในประเทศไทยว่ามีความแตกต่างในความพึงพอใจในการทำงานด้านใดบ้าง เพื่อนำมาวิเคราะห์ และปรับปรุงนโยบายการบริหารงานของบริษัทให้เข้ากับสถานการณ์การแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนในปัจจุบัน

3. ควรศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เนื่องจากองค์กรอาจนำข้อมูลในการศึกษาเพิ่มเติมไปใช้ในการปรับปรุงในส่วนอื่นๆ ต่อไป

4. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน การวางแผนและการดำเนินนโยบายที่ตรงตามความต้องการของพนักงาน





บรรณานุกรม

- กชกร รพีกาญจน์. (2549). ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท ชานินทร์ เอลน่า จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กวี แยมกลีบ. (2550). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัด. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. หน้า 67-78. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- . (2553). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑามาศ โพธิ์ศรี. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์ทิพย์ ว่องประเสริฐ. (2542). การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอน วิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น ในวิทยาลัยสารพัดช่างกลุ่มสถานศึกษาภาคกลาง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชุตินา จันทรผิง. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค: ศึกษา เฉพาะกรณีสำนักงานประปาเขต 6,7 และ 8. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- . (2539). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2548). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- บุญมั่น ธนาสุภาวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2533). ความหมายความสำคัญ วัตถุประสงค์และประเภทของการสื่อสาร.

- ปิยะ นิยมวงศ์. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ*.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). *การวิจัยประชาสัมพันธ์. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน*.
กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 6 (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภรณ์ มหามนต์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มนัส บุญวงศ์. (2537). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง*.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รสริน สกุลโรจนประวดี. (2541). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งทิวา อินตะใจ. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาล ปิยะเวท จำกัด(มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2553). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:
- วราภรณ์ รัตนอาษาไณย. (2544). *องค์ประกอบที่มีผลกระทบบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี)*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การวัดและประเมินผลการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วุฒิชัย จำนง. (2539). *การจูงใจในองค์กรธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2522). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). *ความผูกพันต่อองค์กร*. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 9(34): 34-41.
- เอกชัย กี่สุขพันธุ์. (2538). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- Bowditch, James J.; & Buono, Anthony F. (1997). *A primer on Organizational Behavior*.
New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Bruening, Thomas H.; & Hoover, Tracy S. (1990, March). The Commitment of Pennsylvania Secondary Vocational Teachers to Student Organizations. *Journal of Vocational and Technical Education*. 2(3): 49 – 64.
- Buchanan, Bruce. (1974). Building Organizational Commitment-The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 533.
- Cooper, C.L.; & Marshall, J. (1976, May). Occupational Source of Stress. *Journal of Occupational Psychology*. 49(5): 11-28.
- DeCotis, T.A.; & Summer, T.P. (1987, February). A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relation*. 40(2): 445 - 470.
- DeFleur, Melvin. (1996). *Theories of Mass Communication*. New York: A Liberal art Perspective, Boston: Houghton Mifflin.
- Eisenberger R.; & other. (1991, February). Perceived organizational Support and Employee Diligence Commitment & Innovation. *Journal of Applied Psychology*. 75 (2): 51 – 59.
- Herzberg, F., Mausnerm B. & Snyderman, B. B. (1959). The motivation to work. New York: John Willey and Sons.
- Johns, Gary. (1996). *Organizational Behavior Understanding and Managing Life at Work*. United States of America: HarperCollins Publishers Inc.
- Mowday, R.T., Porter, L.W.; & Steers, R.M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteesim, and Turnover*. New York: Academic Press Inc.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality (2nd ed.)*. New York: Harper & Row.
- Marsh, R.; & Mannari, H. (1977, May). Organizational Commitment and Turnover: A Prediction Study. *Administrative Science Quarterly*. 22(4): 57.
- Martin, N. Thomas; & Hafer, C. John. (1995, June). "Turnover is Linked to Job Involvement and Organizational Commitment". Telemarketing.
- McClelland, D. C. (1961). The achieving society. Princeton, NJ: Van Nostrend.
- Meyer, J.P. (1989). "Organizational Commitment and Job Performance: It's the Nature of the Commitment the Counts". *Journal of Applied Psychology*. 74 (March 1989): 152-156
- Ohanesian, D.L. (1974). "The Nature of Job Satisfaction Among College Student Personel Worker," *Dissertation Abstracts International*. Vol. 35 No. 9 (March 1974)

- Schiffman, Leon G; & Kanuk, Leslie Lazer. (1994). *Consumer Behavior*. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Strauss, George; & Sayles, Leonard R.(1960). *Personnel: The Human Problems of Management*. Englewood Cliffs: Prentices-Hall.
- Varona, Federico. (1996, July). Relationship between Communication Satisfaction and Organizational Commitment in The Guatemalan Organizations. *Journal of Business Communication*. 24(2) : 40 – 110.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistic An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



ชุดที่.....

**เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่
ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง**

เรียน : ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้ากำลังศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง” คำตอบของท่านจะมีคุณค่าสำหรับงานวิจัยเป็นอย่างมาก ซึ่งในกรณีนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกผิด เป็นเพียงการศึกษาความคิดเห็นของท่าน และต้องการคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านเท่านั้น

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการ
ด่วนแห่งหนึ่ง**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ () ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

3. สถานภาพสมรส () โสด () สมรส () หย่าร้าง / หม้าย

4. ระดับตำแหน่งงาน

() ระดับตำแหน่งต่ำกว่า Manager () ระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไป

5. อายุ

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

() 26-30 ปี

() 31-35 ปี

() 36-40 ปี

() 41-45 ปี

() 46 ปีขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการทำงาน

() ต่ำกว่า 5 ปี

() 6 – 10 ปี

() 11 – 15 ปี

() 16 ปี ขึ้นไป

7. อัตราเงินเดือนปัจจุบัน

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

() 10,001 – 20,000 บาท

() 20,001 – 30,000 บาท

() 30,001 – 40,000 บาท

() ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลตอบแทน					
1) ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่					
2) ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานตามผลงาน					
3) อัตราการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานมีความยุติธรรมและเหมาะสม					
ด้านสวัสดิการ					
4) บริษัทได้ให้สวัสดิการและบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายให้แก่ท่านอย่างเพียงพอ เช่น เงินทุนสงเคราะห์, เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น					
5) องค์กรของท่านมีการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน					
6) นโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้สวัสดิการต่างๆ ของบริษัทมีความชัดเจนและแน่นอน					
7) สิทธิในการลาพัก ลาป่วย และลากิจ มีความเหมาะสม					
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า					
8) เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งอื่น ท่านเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมากกว่าและเร็วกว่า					
9) องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดูกาน และพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น					
10) หน่วยงานของท่านมีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร					
11) ท่านได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อดูงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนาหรือการฝึกอบรม					
12) ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ					

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท					
13) องค์กรของท่านให้โอกาสท่านในการแสดงความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ					
14) องค์กรของท่านเปิดโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
15) หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน					
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน					
16) ห้องทำงาน, สถานที่ปฏิบัติงานสะอาด เป็นระเบียบ อุดหนุนภูมิพื่อเหมาะ แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศชวนให้ปฏิบัติงาน					
17) ในหน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงานอย่างครบถ้วนและเพียงพอ					
18) บรรยากาศในการทำงานและสภาพการทำงานมีความเหมาะสมเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
19) ท่านคิดว่าความมั่นคงของหน้าที่การงานช่วยให้ท่านเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน					
20) ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้นานจนกระทั่งเกษียณ					
21) หากสถานการณ์ภายในบริษัทเปลี่ยนแปลงไปท่านก็จะไม่ถูกไล่ออกจากงาน					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
22) ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านได้ตลอดเวลา					
23) ผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายแนวทางปฏิบัติหรือแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนชัดเจน					
24) ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง					

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
25) ท่านสามารถทำงานเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้ดี					
26) ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความรู้และความสามารถ					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
27) เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่มีความสามัคคีกันไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก					
28) ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
29) ท่านสามารถแลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเพื่อปรับปรุงคุณภาพงาน					
30) ในเวลาที่มีปัญหาท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์
ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายพงษ์ศักดิ์ พนมใส
วันเดือนปีเกิด	30 ธันวาคม 2524
สถานที่เกิด	จ.บุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	2335/128 ถ.พระรามที่ 4
	แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ยัมเรสเตอร์องตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2546

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี
จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

พ.ศ.2555

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

