

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวณัฐนิชา ปานศักดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
ตุลาคม 2544
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.31422

๗ 329๒/

ร.3

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวณัฐนิชา ปานศักดิ์

๒๗ พ.ย. ๒๕๔๔

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

ตุลาคม ๒๕๔๔

157648

ณัฐนิชา ปานศักดิ์. (2544). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม :
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร
ประเสริฐสุข.

การศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด โดยจำแนกตามตัวแปรพื้นฐานและตัวแปรด้านปัจจัย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในบริษัทมั่นยิ่ง จำนวน 91 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า X

1. พนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ การบริหารและนโยบายของบริษัทฯ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน—การได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความพึงพอใจมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรพื้นฐาน พบว่าพนักงานบริษัทฯ ที่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา และสถานที่ทำงาน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ตรงข้ามกับประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีผลทำให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

3. ด้านการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานพบว่าปัจจัยด้านลักษณะของงาน การบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับ คือ ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบริหารงานและนโยบายของบริษัท ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน X

5. สมการพยากรณ์ความพึงพอใจสามารถเขียนได้ดังนี้คือ

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน = -0.133 (ค่าคงที่) +

บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด

0.186 (สวัสดิการและผลประโยชน์ +

0.165 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) +

0.162 (การบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ +

0.143 (ผลตอบแทนและเงินเดือน) +

0.125 (ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน)

FACTORS RELATED TO JOB SATISFACTION LEVEL EMPLOYEES OF
MUN YING COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT

BY

MISS NUTNICHAR PANSAK

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University
October 2001

Nutnichar Pansak. (2001). *A Study of Factors Related to Level of Job Satisfaction of Employees of Mun ying Company Limited*. Master Project, M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Assist.Prof. Dr. Nanthana Wong-in, Assist.Prof. Dr. Tossaporn Prasertsuk.

The purpose of this study was to find out the job satisfaction level of employees of Mun Ying Company Limited. The variables were base variables and independent variables. The population were 91 employees of Mun Ying Company Limited. The research instrument was The Job Satisfaction Questionnaire. The data was analyzed by the Multiple Regression Analysis.

The results of the study were as follows:

1. The Mun Ying Company Limited employees had job satisfaction in moderated level in aspects of remuneration and salary, welfare and benefits, administration and company's policy; high level in aspect of job characteristics, job environment, relationship among the employees, opportunity for advancement and personal respect.
2. There were not significant differences between job satisfaction variables: sex, age, marital status, education level and place of work.
3. The variables related to job satisfaction were job characteristics, administration and company's policy, job environment, personal respect, opportunity for advancement, remuneration and salary, welfare and benefits, and relationship among the employees.
4. The variables that could predict the level of job satisfaction were the welfare and benefits, job environment, administration and company's policy, remuneration and salary, and relationship among the employees.
5. The predicted equation of job satisfaction of Mun Ying Company Limited employees can be presented as following:

$$\begin{aligned}
 \text{Job Satisfaction} &= -0.133 \text{ (constant value)} + \\
 &\quad 0.186 \text{ (welfare and benefits)} + \\
 &\quad 0.165 \text{ (job environment)} + \\
 &\quad 0.162 \text{ (administration and company's policy)} \\
 &\quad 0.143 \text{ (remuneration and salary)} + \\
 &\quad 0.125 \text{ (relation with among employees)}
 \end{aligned}$$

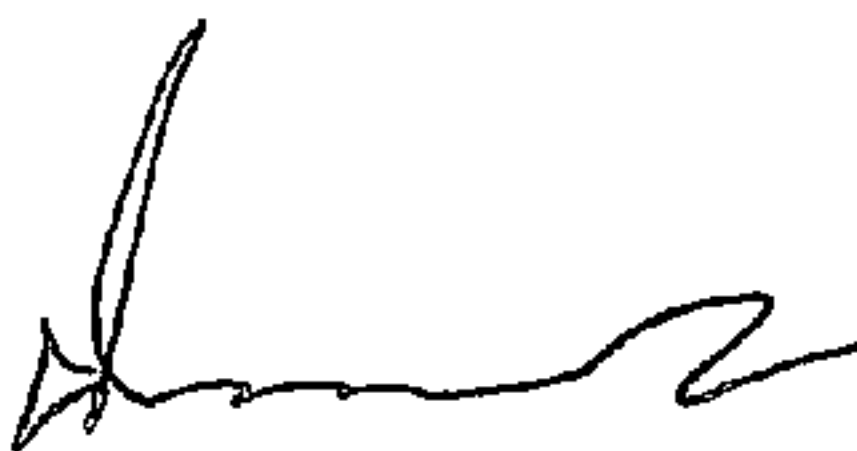
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
การสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ 

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร 

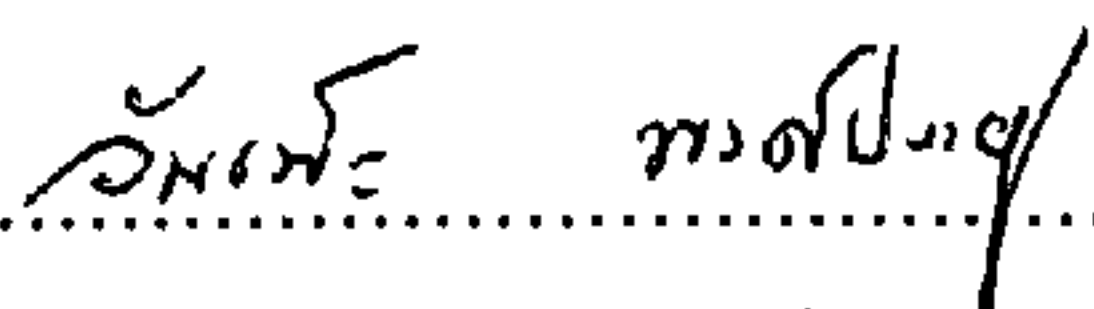
.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

คณะกรรมการสอบ 

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

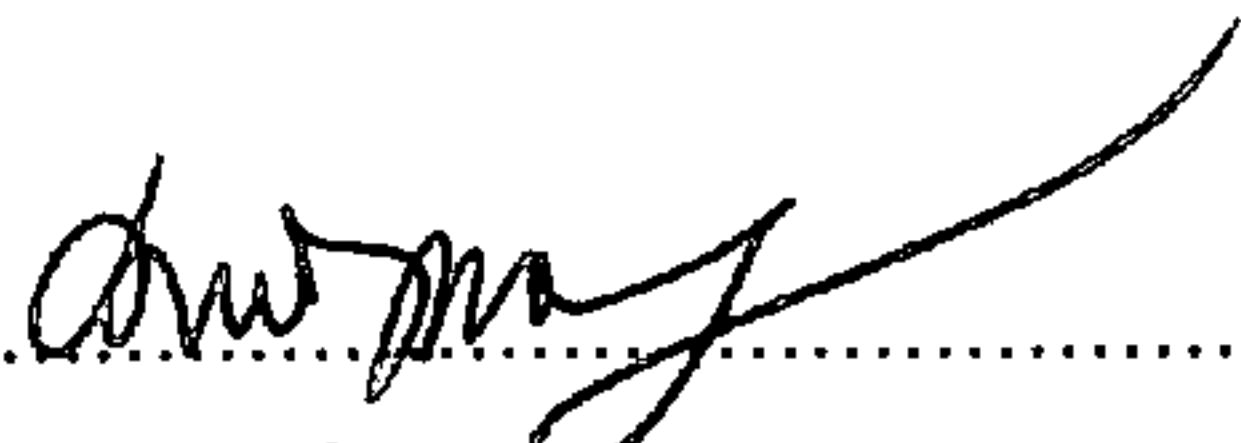


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันเพ็ญ พงศ์ประยูร)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการ
ศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จันทรศุกุล)

วันที่...๕....เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2544

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณทุกท่านนับตั้งแต่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ ประธานกรรมการ
ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข กรรมการ
ควบคุมสารนิพนธ์และกรรมการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วันเพ็ญ พงศ์ประยูร กรรมการสอบ
ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำ
สารนิพนธ์แก่ผู้วิจัยจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณวิชิต ชิวประวัติดำรงค์ คณะกรรมการผู้บริหารบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด
คุณสายหยุด พุ่มพิทักษ์ และพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
และขอขอบคุณทุก ๆ ท่านที่ให้กำลังใจและมีส่วนช่วยเหลือให้สารนิพนธ์สำเร็จลงได้

ณัฐนิชา ปานศักดิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความหมายของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	9
ความเป็นมาของบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด.....	9
ความพึงพอใจในงาน.....	11
ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....	12
ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงาน.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	15
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน.....	20
ผลที่ได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน.....	32
การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน.....	33
งานวิจัยในประเทศ.....	35
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	40
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	44
แหล่งข้อมูล.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	44
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
วิธีจัดกระทำข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้.....	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
จุดมุ่งหมายของการศึกษา.....	69
วิธีดำเนินการวิจัย.....	69
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	93
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	101

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน.....	50
2	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ในด้านผลตอบแทนและเงินเดือน.....	51
3	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ในด้านสวัสดิการและผลประโยชน์.....	52
4	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ในด้านลักษณะของงาน.....	53
5	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	54
6	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ในการบริหารงานและนโยบายของบริษัท.....	55
7	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน.....	56
8	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน.....	57
9	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ในการได้รับการยอมรับ.....	58
10	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง ในแต่ละด้าน.....	59
11	เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด จำแนกตามเพศชาย หญิง.....	60
12	เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ.....	60
13	เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
14	เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	61

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	62
16 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	62
17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด จำแนกตามสถานที่ทำงาน.....	63
18 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด.....	63
19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด....	64
20 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด....	65

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการบริหารงานขององค์การธุรกิจประกอบไปด้วยปัจจัยที่สำคัญคือ 4M ซึ่งประกอบไปด้วย คน (Man) เงินทุน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) ตลาด (Market) เราคงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากที่สุด เนื่องจากคนเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่นๆ ประกอบในการทำงาน หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ส่วนหนึ่งของการบริหารงานนั้นคือ องค์กรจะต้องเร่งสร้างการตอบสนองความต้องการในการทำงานของพนักงาน เพราะการที่พนักงานได้รับการคัดเลือกให้เข้าทำงานแล้วก็ไม่ได้หมายถึงการจำเจอยู่กับงาน ย่อมจะเกิดความเบื่อหน่าย พนักงานต้องการขวัญและกำลังใจ ต้องการให้เกิดความก้าวหน้า ต้องการให้เกิดวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน ต้องการสวัสดิการ ความมั่นคงในการงาน หากผู้บริหารองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการในสิ่งเหล่านี้แก่พนักงานได้ พนักงานจะเกิดความรักในองค์กร และมีความพอใจที่จะทำงานในองค์กร ซึ่งส่งผลดีต่อเจ้าของกิจการและตัวพนักงานเอง ด้วยเหตุนี้ถ้าต้องการให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักและพอใจต่องาน เต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องจะต้องไม่ลืมที่จะหาทางเอาใจใส่บำรุงรักษาพนักงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ทั้งงานและได้ทั้งคน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกองค์กร (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535 : 111)

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องที่สำคัญและหลายองค์กรให้ความสนใจศึกษากันมาก โดยเฉพาะองค์กรที่อยู่ในข่ายอุตสาหกรรม ทั้งนี้ก็เพราะความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลกระทบต่อการทำงานและต่อองค์กร หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็อาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาพนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์กรกำหนดไว้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลในทางบวกต่อทัศนคติในการทำงานและมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมีหลายองค์ประกอบได้แก่ การได้รับความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ การมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงาน การได้รับผิชอบงาน การพอใจในลักษณะงานที่ทำ เงินเดือน ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สถานภาพของบุคคลในอาชีพ นโยบายการบริหาร

และกฎระเบียบของบริษัทฯ สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529 : 18 - 19 : อ้างอิงมาจาก Herzberg. 1959 : 113 - 115) ดังนั้นหากองค์กรใดเห็นความสำคัญของความพึงพอใจในงานและเร่งสร้างให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน รวมทั้งคิดอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ผู้บริหารบุคลากรในองค์กรจึงจำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยที่มีผลเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและหาทางตอบสนองความพึงพอใจเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542 : 129)

บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด เป็นบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและส่งออกผ้าผืน จำหน่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัท ก่อตั้งขึ้นเมื่อ เดือน มีนาคม ปี พ.ศ 2532 เป็นต้นมา บริษัทฯ มีสำนักงานตั้งอยู่ที่กรุงเทพฯ และจังหวัดราชบุรี ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายในการบริหารงานของบริษัทฯ เช่นเดียวกัน (เอกสารแจกพนักงาน ปี 2543) บริษัทได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานภายในบริษัทฯ เป็นแผนกต่าง ๆ ได้แก่

สำนักงานกรุงเทพฯ มี 8 แผนก ได้แก่ แผนกบัญชี แผนกการเงิน แผนกจัดซื้อ แผนกตลาดในประเทศ แผนกตลาดต่างประเทศ แผนกเอกสารส่งออก แผนกธุรการและแผนกคอมพิวเตอร์

สำนักงานส่วนโรงงานจังหวัดราชบุรี มี 3 แผนก ได้แก่ แผนกพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แผนกส่งเสริมการผลิต แผนกสนับสนุนการผลิต

รายละเอียดของงานในแต่ละแผนกมีดังต่อไปนี้

แผนกบัญชีมีหน้าที่จัดทำบัญชีเจ้าหนี้ ลูกหนี้ ตรวจต้นทุนการผลิต จัดทำบัญชีแยกประเภททั่วไป ดูแลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในบริษัทฯ แสดงรายละเอียดของรายได้และค่าใช้จ่าย รวมทั้งกำไรของบริษัทฯ

แผนกการเงินมีหน้าที่จัดหาแหล่งเงินทุน ควบคุมการใช้เงินทุนหมุนเวียนในบริษัทฯ รวมทั้งแสดงรายงานการใช้เงินเงินสดของบริษัทฯ

แผนกจัดซื้อมีหน้าที่ติดต่อจัดหาผู้ผลิตและผู้จำหน่ายวัตถุดิบที่เกี่ยวข้องกับการผลิตของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงคุณภาพ ราคา การขนส่ง รวมทั้งประสานงานกับฝ่ายคลังสินค้า และจัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานตามความต้องการของพนักงานในบริษัทฯ

แผนกตลาดในประเทศมีหน้าที่ จัดหาลูกค้าในประเทศ รับใบสั่งซื้อสินค้าในประเทศ ตรวจสอบ วิเคราะห์ลูกค้าและตลาด ตรวจสอบสินค้าให้พอกับความต้องการของลูกค้าในประเทศ

แผนกตลาดต่างประเทศ จัดหาลูกค้าในต่างประเทศ และตัวแทนจำหน่ายสินค้าในต่างประเทศ รับใบสั่งซื้อสินค้าต่างประเทศ ตรวจสอบ วิเคราะห์ลูกค้าและตลาด ตรวจสอบสินค้าให้พอกับความต้องการของลูกค้า

แผนกเอกสารต่างประเทศ จัดทำเอกสารสำหรับขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าต่างประเทศ รวมทั้งประสานงานกับกรมศุลกากร ธนาคาร และลูกค้า ประสานงานกับ shipping และบริษัทขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าในต่างประเทศ

แผนกทรัพยากรมนุษย์มีหน้าที่ ดูแลผลตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงาน จัดสัญญาจ้างระหว่างพนักงานและบริษัทฯ จัดอบรมและประเมินผลงานพนักงาน

แผนกธุรการมีหน้าที่ จัดส่งเอกสาร บำรุงรักษาความสะอาดของสำนักงาน ประชาสัมพันธ์ บริษัท และต้อนรับลูกค้า

แผนกคอมพิวเตอร์มีหน้าที่ดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ จัดหาและตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ ดูแลในเรื่องการวางระบบ วิเคราะห์ระบบ รวมถึงออกแบบระบบงาน จัดสร้างโปรแกรมการใช้งาน

แผนกส่งเสริมการผลิตมีหน้าที่ จัดทำรายละเอียดของสินค้าคงคลัง รับผิดชอบเข้าโรงงาน ประสานงานกับจัดซื้อ ควบคุมการผลิตสินค้าที่ต้องผลิตตามคำสั่งของลูกค้า

แผนกสนับสนุนการผลิต จัดเตรียมสินค้าสำหรับลูกค้า จัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า

(โครงสร้างการบริหารงานและรายละเอียดในการทำงานของแต่ละแผนก ภายในบริษัท

มโนยัง ปี 2543)

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานของบริษัทมโนยัง โดยได้เริ่มปฏิบัติงานในบริษัท เป็นระยะเวลา 7 ปี ในแผนกเอกสารต่างประเทศ จากการทำงานที่ต้องติดต่oprสานงานกับพนักงานในแผนกต่าง ๆ ผู้ศึกษาสังเกตเห็นพนักงานของบริษัท ส่วนใหญ่ตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน มีเพียงบางส่วนที่ทำงานไม่เต็มตามศักยภาพที่ควรจะเป็น ใส่ใจในงานน้อย เข้างานไม่ทันเวลา ลาหยุดงานบ่อย ผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมดังกล่าว โดยผู้ศึกษา ได้ทำการสัมภาษณ์กรรมการผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (นายวิจิต ชีวประวัติดำรงค์) และผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (นางสาวสายหยุด พุ่มพิทักษ์) เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2543 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ดังนี้ พนักงานของบริษัท บางคน ทำงานเฉื่อยชา ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่ติดตามผลงานของตนเอง ไม่ปฏิบัติตามกฎนโยบายของบริษัท ในบางแผนกมีพนักงานลาหยุดงานบ่อย ๆ รวมทั้งมีพนักงานลาออกจากงาน

นอกจากการนี้ผู้ศึกษายังได้สัมภาษณ์หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพนักงานแต่ละแผนก ซึ่งพบว่าพนักงานมีลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสัมภาษณ์พนักงานบางส่วนของบริษัท พบว่า สาเหตุที่ทำให้พนักงานของบริษัท แสดงพฤติกรรมดังกล่าวมีสาเหตุมาจากความต้องการของพนักงานที่ต้องการให้บริษัทฯ พิจารณาผลตอบแทนในด้านเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และโบนัสให้สูงขึ้น พนักงานต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ต้องการสวัสดิการที่ดีกว่าเดิม ต้องการให้บริษัทฯ ลดชั่วโมงการทำงาน ต้องการให้บริษัทจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

ต้องการได้รับความสุขจากการทำงาน และต้องการให้บริษัทเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารให้ บริษัทฯ เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของมนุษย์ ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก และคนอื่น ๆ (Herzberg and Others. 1959 : 113 - 115) กล่าวถึงความพอใจของมนุษย์ โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) มีอยู่ 5 ชนิด ซึ่งเป็นปัจจัย ที่จะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์มีความพอใจที่จะทำงาน ได้แก่ ① ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ (Achievement) ② การยอมรับนับถือ (Recognition) ③ ลักษณะของงาน (Work Itself) ④ ความรับผิดชอบ (Responsibility) ⑤ ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่อาจ กระตุ้นจูงใจได้ แต่ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ได้แก่ ⑥ เงินเดือน (Salary) ⑦ การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth) ⑧ ความสัมพันธ์ กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with sub-ordinates) ⑨ สถานะอาชีพ (Status) ⑩ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Supervisor) ⑪ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers) ⑫ นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) ⑬ สภาพการทำงาน (Working Condition) ⑭ ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) ⑮ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าวสอดคล้อง กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทฯ ซึ่งรวบรวมโดยพนักงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ลักษณะของพนักงานดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานว่า มีบางส่วนมีความพึงพอใจในงานน้อย ทางบริษัทฯ จึงมีนโยบายที่จะพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานของบริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการ ทำงานให้พนักงานและเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงสนใจว่ามีปัจจัยใดบ้าง ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจในงานตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการพัฒนานโยบายของ บริษัทฯ ในด้านผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ ลักษณะของงานที่ทำให้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วิธีการบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เพื่อจะได้นำไปประกอบการพัฒนา นโยบายการบริหารพนักงานภายในบริษัทฯ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนั้นยัง

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารงานและนโยบายของบริษัท ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน แผนก สถานที่ทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทฯ มั่นยิ่ง จำกัด
5. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจจากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานรวมทั้งศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละแผนกในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคล ในด้านการวางแผนอัตรากำลัง การวางแผนการผลิตและพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานในแต่ละแผนกให้มากที่สุด รวมทั้งเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทฯ กับพนักงานบริษัททุกคน

ขอบเขตของการวิจัย

แหล่งข้อมูล

ประชากรที่นำมาศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัทฯ มั่นยิ่ง ได้แก่ พนักงานทั่วไป หัวหน้าแผนก และหัวหน้าฝ่าย ที่ทำหน้าที่ในส่วนของสำนักงานในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 70 คน และโรงงานที่จังหวัดราชบุรีจำนวน 21 คน รวมทั้งสิ้น 91 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ตัวแปรพื้นฐาน ได้แก่

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 สถานภาพสมรส
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
- 1.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน
- 1.1.6 สถานที่ทำงาน

1.2 ตัวแปรด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- 1.2.1 ผลตอบแทนและเงินเดือน
- 1.2.2 สวัสดิการและผลประโยชน์
- 1.2.3 ลักษณะของงาน
- 1.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.2.5 การบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ
- 1.2.6 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
- 1.2.7 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- 1.2.8 การได้รับการยอมรับนับถือ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนั้นยิ่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่

1.1 ผลตอบแทนและเงินเดือน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่บริษัทให้กับพนักงานในรูปเงินเดือนประจำ เงินล่วงเวลา เงินโบนัส เบี้ยขยัน

1.2 สวัสดิการและผลประโยชน์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการทำงาน ได้แก่ ชุดฟอร์ม รถรับส่งพนักงาน หอพัก การรักษาพยาบาล ข้าวฟรี อาหารราคาถูก รางวัลพนักงานดีเด่น ของขวัญคล้ายวันเกิด ห้องสมุด ห้องวีดีโอ ร้านค้าสวัสดิการ เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อลักษณะของงานที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ทำทนาย และมีความเป็นอิสระในการทำงาน มีความมั่นคงในงาน

1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อบริษัท ถึงความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในสำนักงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือในการประกอบการทำงาน

1.5 การบริหารงานและนโยบายของบริษัท หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัท การบริหารงานของผู้บริหาร ที่มีความชัดเจนและพนักงานทุกคนได้รับความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน

1.6 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ สัมพันธภาพที่มีต่อกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.7 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานต่อการพิจารณาผลงานความดีความชอบ การได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งการได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

1.8 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันว่าเป็นที่ยอมรับของสังคม มีผลงานที่ดี ได้รับการยกย่องชมเชย

2. ระดับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction level) หมายถึง ระดับของความคิดและความรู้สึกของพนักงานในทางบวกที่มีต่อการทำงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ซึ่งแบ่งเป็นระดับ 5ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด = 5 ระดับความพึงพอใจมาก = 4 ระดับความพึงพอใจปานกลาง = 3 ระดับความพึงพอใจน้อย = 2 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด = 1

3. เพศ หมายถึง เพศของพนักงานจำแนกเป็น เพศชาย หรือหญิง

4. อายุ หมายถึง จำนวนปีของอายุของพนักงาน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

4.1 อายุต่ำกว่า 25 ปี

4.2 อายุระหว่าง 25-35 ปี

4.3 อายุมากกว่า 35 ปี

5. สถานภาพสมรส หมายถึง สภาพความเป็นจริงของการอยู่ร่วมกันของชาย-หญิง ตามพฤติกรรมการมี-ภรรยา (แม้จะไม่ได้จดทะเบียนสมรสก็ตาม) จำแนกเป็น

5.1 โสด

5.2 สมรส

5.3 อื่น ๆ (หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่)

6. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาสูงสุดของพนักงาน จำแนกเป็น

6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

6.2 ปริญญาตรี

6.3 สูงกว่าปริญญาตรี

7. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง จำนวนปีของการทำงานในบริษัทนั้นยัง
จำแนกเป็น

7.1 ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี

7.2 ประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 1-5 ปี

7.3 ประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 5 ปี

8. สถานที่ทำงาน หมายถึง การทำงานในสำนักงานที่กรุงเทพฯ และโรงงานที่จังหวัด
ราชบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยจัดเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้

1. 'ความเป็นมาของบริษัท
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.1 ความพึงพอใจในงาน
 - 2.2 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
 - 2.3 ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจงาน
 - 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.6 ผลที่ได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.7 การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.8 ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน
 - 2.9 งานวิจัยในประเทศ
 - 2.10 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ความเป็นมาของ บริษัท มั่นยิ่ง

บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด เป็นบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและส่งออกผ้าผืน ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม ปี พ.ศ 2532 เป็นต้นมา โดยกลุ่มผู้ถือหุ้นมี 3 กลุ่ม กลุ่ม MEN-YI (ประเทศ TAIWAN) กลุ่มจงสถิตย์ กลุ่ม เอส อาร์ เท็กซ์ไทล์ โดยขณะนี้ มีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 225 ล้านบาท จำนวนเครื่องจักรทั้งสิ้น 643 เครื่อง โดยใช้เครื่องทอ ระบบ WATER JET, AIR JET, RAPIER เครื่องย้อมระบบ HIGH TEMP, RAPID JET, NORMAL TEMP JIGGER โดยความสามารถทางกำลังการผลิต 48 ล้านหลา/ปี (เอกสารสำหรับพนักงาน พ.ศ. 2543)

ตลาดเป้าหมายทางการจัดจำหน่ายในประเทศประมาณ 20% ส่วนที่เหลือส่งออกไปขายยังต่างประเทศ ตลาดเป้าหมายต่างประเทศ ได้แก่ ตลาด ยุโรป อเมริกา แคนาดา อเมริกาใต้ เอเชีย และแอฟริกา ทางด้านรายได้พนักงานของบริษัททุกคนสามารถทำรายได้ให้กับบริษัทเฉลี่ยปีละประมาณ 1,800 ล้านบาท/ปี พนักงานประจำบริษัทมีทั้งพนักงานที่ประจำอยู่ที่สำนักงานที่กรุงเทพฯ โดยสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 11 อาคาร Q.HOUSE สาทร ชั้น 11 ถนนสาทรใต้ทุ่งมหาเมฆ สาทร กรุงเทพฯ 10120 ประเทศไทย โทรศัพท์ 679-2533 โทรสาร 679-2544 และพนักงานที่ประจำโรงงาน ตั้งอยู่เลขที่ 96 หมู่ 9 ตำบลดอนทราย อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี 70120 โทรศัพท์ (032) 375319-24 โทรสาร (032) 397104 พนักงานรวมทั้งสิ้นประมาณ 1,100 คน

นโยบายประจำบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ได้แก่

“ทำงานมีเป้าหมาย วิเคราะห์เน้นผลงาน

คุณภาพนั้นเป็นใหญ่ ตามผลถึงที่สุด”

บริษัท มั่นยิ่งจำกัด ได้รับ มาตรฐาน ISO 9002 เมื่อ เดือนกันยายน 2540 จากสถาบัน DET NORSKE VERITAS QUALITY SYSTEM CERTIFICATE. ผลิตภัณฑ์คุณภาพที่มีจำหน่ายแบ่งได้หลายประเภท เช่น ผ้าสำเร็จรูป,ผ้าตัดชุดสุภาพสตรี ผ้าตัดชุดสุภาพบุรุษ,ผ้าตัดชุดชาฟารี ผ้าตัดชุดสูท ผ้าตัดชุดยูนิฟอร์ม ผ้าทำกระเป๋าดูทาง ผ้าทำถุงกอล์ฟ ผ้าทำเป้ และผลิตภัณฑ์ผ้าที่ผลิตขึ้นตามความต้องการของลูกค้า

ประโยชน์ที่บริษัท มั่นยิ่ง ให้กับท้องถิ่น คือสามารถทำให้ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลดอนทราย ตำบลเจ็ดเสมียน ตำบลคลองข่อย ตำบลคลองตากุด รวมทั้งตำบลใกล้เคียง มีงานทำซึ่งทำให้ประชาชนมีกำลังซื้อ กำลังขาย หมุนเวียนในท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น มากกว่า 100 ล้านบาท/ปี ในด้านการดูแลสุขภาพสิ่งแวดล้อมบริษัท มั่นยิ่งเองได้เล็งเห็นความสำคัญ จึงได้ใช้พื้นที่ 50 ไร่เศษในการก่อสร้าง บ่อน้ำบาดน้ำเสียด้วย ระบบชีวภาพและเคมี ซึ่งใช้เงินลงทุนกว่า 20 ล้านบาท เพื่อให้ได้คุณภาพของน้ำสูงกว่ามาตรฐาน ที่ทางกระทรวงอุตสาหกรรมกำหนด สวัสดิการที่บริษัทให้แก่พนักงาน ได้แก่ โบนัส พนักงานรายวันได้ ปีละ 4 ครั้งโดยพิจารณาทุก ๆ ไตรมาส (3 เดือน จ่าย 1 ครั้ง) พนักงานรายเดือน ปีละ 1 ครั้ง มีชุดฟอร์มแจกฟรี ทุกปี ปีละ 3 ชุด พร้อมด้วยค่าตัดเย็บสำหรับพนักงานทุกคน รองเท้าผ้าใบครึ่งราคาสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานฝ่ายผลิตหรือพนักงานที่สนใจทุกคน บริษัทได้แจกผลิตภัณฑ์แก่พนักงานทุกคน ปีละ 1 ครั้งเป็นผ้าของบริษัทมั่นยิ่งเอง บริษัทจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้แก่พนักงานและผู้สนใจ ในราคาต้นทุน โดยจัดจำหน่ายปีละ 2 ครั้ง บริษัทมีหอพัก ชาย-หญิง ให้กับพนักงานอาศัยอยู่ฟรี มีพยาบาล และห้องพยาบาลประจำบริษัทไว้คอยบริการพนักงานบริษัททุกคน มีการแจกรางวัลตามผลงานให้กับพนักงานที่มีผลงานดีเด่นทุกเดือน พนักงานที่ต้องปฏิบัติงานเป็นกะ มีเงินค่าเข้ากะ เงินสำหรับงานเฉพาะพิเศษ

บริษัทมีของขวัญในวันคล้ายวันเกิดให้พนักงานทุกคน มีห้องสมุด ห้องวีดีโอ ร้านค้าสวัสดิการ ว่าง่ายบริการพนักงานทุกคน เงินช่วยเหลือกรณีมีภาระกรรม บิดา-มารดา สามเษ-ภรรยา และบุตร พนักงานที่ต้องเดินทางไปกลับทุกวัน บริษัท มีบริการรถรับ-ส่งพนักงานโดยไม่ต้องจ่ายค่าโดยสาร บริษัทมีอาหารราคาถูก จำหน่ายที่โรงอาหารประจำบริษัท บริษัทจัดงานทางด้านการ นันทนาการกีฬา งานปีใหม่ บริษัทมีบริการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่พนักงานทุกคน

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.1 ความพึงพอใจในงาน

การศึกษาในด้านความพึงพอใจในงานจากการศึกษาของเมโย และคณะ (เกศินี ทิปประสาน. 2539 : 61 ; อ้างอิงจาก Mayo and others. n.d.) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของ คนงานที่โรงงาน เมืองฮอว์ธอร์น (Hawthorne Studies) ของบริษัท เวสเทิร์น อีเลคตริกคอมปานี (Western Electric Company) ในปี ค.ศ. 1930 ซึ่งเมโยได้ทดลองโดยดัดแปลงความเข้มของแสงสว่างในบริเวณที่ทำงาน การกำหนดมาตรฐานของการจ่ายค่าจ้าง การกำหนดช่วงเวลาพักผ่อน และสภาพแวดล้อมในด้าน ต่าง ๆ ของโรงงาน เพื่อทดสอบดูว่าผลการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จะมีผลต่อการ ผลิตอย่างไรบ้าง ผลปรากฏว่า ผลผลิตของคนงานที่ทำการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น ถึงแม้ว่าสภาพแวดล้อม ของการทำงานจะเลวกว่าเดิมก็ตาม เมโยอธิบายสรุปได้ว่า ผลผลิตของคนงานจะสูงขึ้น เมื่อมีการ เอาใจใส่เป็นพิเศษต่อตัวคนงาน การเอาใจใส่ดังกล่าวจะทำให้คนงานรู้สึกว่ามีสถานภาพพิเศษ ในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทัศนคติของคนงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจ การปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะช่วยเสริมทัศนคติที่ดีของคนงาน คนงานจะไม่พึงพอใจหากรู้สึกว่ามี ถูกหลอกหรือถูกปฏิบัติเสมือนเป็นเครื่องจักร จึงทำให้เห็นได้ว่า ขวัญกำลังใจ และความพึงพอใจใน การทำงานเป็นเรื่องสำคัญมากในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวม ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ ผลตอบแทนคือ ความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการ ส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.

2542 : 130)

2.2 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

*กิลเมอร์ (กิตติมา ปรีดีติลก. 2529 : 321 ; อ้างอิงจาก Gilmer. n.d.) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (กิตติมา ปรีดีติลก. 2529 : 321 ; อ้างอิงจาก Gilmer. n.d.)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของ ผู้ทำงานให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความ ต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะ น้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้

แอปเพิลไวท์ (วินิจ คริสตไทย. 2528 : 25 ; อ้างอิงจาก Applewhite. n.d) ได้ให้ ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความสุข ความสบาย ที่ได้รับการสภาพการทำงาน ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจกับรายได้จากองค์กร

*บลัมและเนย์เลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการ ทำงานว่าเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับ บัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับ นับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของ ผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน

กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg and Baron. 1993) นิยามความพึงพอใจในการ ทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินค่าต่องาน ลักษณะ ความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือ แตกต่างกันได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ ตามประสบการณ์การทำงานและความคาดหวังของบุคคล

ลูธ (Luthans. 1992 : 114 ; citing Lock. 1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความพอใจหรือสภาวะอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลจากการประเมินของบุคคล เกี่ยวกับงานหรือ ประสบการณ์จากงาน "ลูธานส์ (Luthans. 1992) สรุปว่าการศึกษาความพึงพอใจในงาน ต้องศึกษา 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจในงานในรูปอารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์ การทำงาน ศึกษาความพึงพอใจงานเป็นเรื่องเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานกับสิ่งที่

คาดหวัง การศึกษาความพึงพอใจในงานลักษณะทัศนคติต่องานในมิติต่าง ๆ ซึ่งสมิท (Smith) แคนดอล (Kendal) และฮูลิน (Hulin) ได้เสนอว่าการศึกษาความพึงพอใจในงานต้องศึกษาทัศนคติหรือการตอบสนองอารมณ์ที่ต่อลักษณะสำคัญของงาน รวม 5 มิติ คือ ตัวงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

วิกชีโอ (Vicchio : 1991) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลรวมของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกิดขึ้นและมีความแตกต่างกันตามลักษณะประสบการณ์จากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของบุคคล เพราะระดับความคาดหวังเกี่ยวกับงานมีผลต่อการประเมินคุณค่าผลการปฏิบัติ อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold. 1983 : 192) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในงาน คือสิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่

นิวสตรอม และเดวิส (Newstrom and Davis. 1989 : 83) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีข้อผูกพันหรือข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติกับผลตอบแทนที่จะได้รับจากงาน

* เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold. 1983 : 192) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในงาน คือ สิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่เขาปฏิบัติ

* นิวสตรอม และเดวิส (Newstrom and Davis. 1989 : 83) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีข้อผูกพันหรือข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติกับผลตอบแทนที่จะได้รับจากงาน

จอมพล พิเศษกุล (2537 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึงความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้โดยมีผลจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น อันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจหรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

*ธีรวิทย์ บุญยโสภณ (2538 : 45) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาต้องทำ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำ เช่น สวัสดิการ มีความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ค่าจ้างสูง เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี งานที่ทำท้าทายความสามารถ เป็นต้น

นันทิยา ชุณหวงษ์ (2536 : 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึงความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน เป็นต้น ถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้อย่างเหมาะสม ก็จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ ก็จะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วินัย โกยตุลย์ (2537 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนเกิดทัศนคติชอบต่องานที่เขาปฏิบัติ และความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่อาจจะมี ความพึงพอใจในงานจากปัจจัยที่ต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคมและปัจจัยอื่น ๆ ถ้าหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบ หรือยังผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

จีราภรณ์ โนราช (2537 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่พอใจ ความรู้สึกแห่งการยอมรับ ในการปฏิบัติภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีต่องานก็หมายถึงว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนในทางตรงกันข้าม หากมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยหรือไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

ปรีชาดิ ดันติวัฒน์ (2538 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลต่องานอันเป็นผลจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : 16) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อคุณภาพและสภาพของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ความพึงพอใจจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรัก และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ โดยเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคง ผลประโยชน์ ผลตอบแทน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้อย่างเหมาะสม

2.3 ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542 : 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ และกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ จึงอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญคือ

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

อนันต์ชัย คงจันทร์. (2532 : 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานสามารถลดการขาดงาน การเปลี่ยนงาน และอุบัติเหตุระหว่างการทำงานได้ ความพึงพอใจในงานจึงเป็นสัญลักษณ์ขององค์การที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

กรีน และคราฟ (สมชาติ คงพิกุล. 2537 : 30 ; อ้างอิงจาก Greene and Craft. 1979 : 270) การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน พบว่า มี 3 แนวความคิด คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน แนวความคิดนี้ได้แก่ แนวความคิดของวรูม (Vroom)

2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของ พอร์เตอร์ และลอเลอร์ (Porter and Lawler)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ได้แก่ ผลงานของ เบรฟีล และครอกเกต (Brayfield and Crockett)

มัมฟอร์ด (สมชาติ คงพิกุล. 2537 : 29 ; อ้างอิงจาก Mumford. 1972 : 4-5) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติ ของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิดเลอร์ (Fieldler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort – Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กรได้แก่ โครซีเออร์และโกลเนอร์ (Crozier and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของการออกแบบงาน (Work Gouldner and Job Design) ความพึงพอใจเกิดจากเนื้อหาของตัวงานกลุ่มแนวความคิดนี้มาจากสถาบันทาวนิสคอก

มัมฟอร์ดได้เห็นแนวความคิดว่าการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานควรจะนำแนวความคิดต่าง ๆ รวมเข้าด้วยกัน

เฮิร์ชเบิร์กและคนอื่น ๆ (Herzberg and Others. 1959 ; 113 - 115) กล่าวถึงความพอใจของมนุษย์ โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) มีอยู่ 5 ชนิด ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์มีความพอใจที่จะทำงาน ได้แก่

- 1.1 ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ (Achievement)
- 1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself)
- 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่อาจกระตุ้นจูงใจได้ แต่ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน (Salary)
- 2.2 การมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้า (Possibility of Growth)
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with sub-ordinates)
- 2.4 สถานะอาชีพ (Status)
- 2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Supervisor)
- 2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers)
- 2.8 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
- 2.9 สภาพการทำงาน (Working Condition)
- 2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)
- 2.11 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

ซาเลซนิค (Zaleznik. 1958 : 18) กล่าวถึงรางวัลที่จะจูงใจให้มนุษย์มีความพอใจในการทำงาน เป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (External Reward) ได้แก่ค่าจ้าง เงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพภาพของงานที่น่าสนใจ การจัดองค์การและการจัดการสภาพการปฏิบัติงานและนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน

2. รางวัลภายใน (Internal Reward) ได้แก่ รางวัลที่ผู้ทำงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น เช่น ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ต่อกัน เป็นต้น

จำนง สมประสงค์ (2525 : 89 – 90) เสนอแนวคิดในการเสริมสร้างพึงพอใจของคนโดยการใช้รายได้ 2 ประการ เป็นแนวทาง ได้แก่

1. รายได้ทางการเงิน เพื่อให้คนสามารถนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีพ และสร้างความสุขสบายแก่ตนเองและครอบครัว เช่น การขึ้นเงินเดือนให้เป็นพิเศษแก่คนที่ทำงานดีเด่น การให้เบี้ยขยันเป็นรายเดือนสำหรับคนที่ไม่ขาด ไม่สาย ไม่ลา รางวัลพิเศษ สำหรับคนที่ทำงานได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นต้น

2. รายได้ทางจิตใจ โดยการแสดงออกซึ่งความมีน้ำใจกับคนทำงาน เช่น การใช้คำพูดอันไพเราะ การไม่แสดงการข่มขู่ ดุหมั่น เหยียดหยามหรือใช้อำนาจ การทักทายให้ความเป็นกันเอง ตลอดจนความยิ้มแย้มแจ่มใสและมีอัธยาศัยไมตรีอันดีระหว่างหัวหน้างานกับผู้ร่วมงาน

บาร์นาร์ด (กิติมา ปรีดีติลล. 2524 : 280 ; อ้างอิงมาจาก Barnard. 1972 : 142-149) กล่าวว่า เครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุที่จะมีโอกาสแตกต่างไปจากคนอื่น เช่น ได้รับ

เกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษ

3. สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน ตลอดจนวัตถุสิ่งของต่างๆ อยู่ในสภาพที่น่าพอใจ

4. ความดึงดูดใจในทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน

5. การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากร เคยทำเป็นนิสัย และตรงกับ

ทัศนคติของบุคลากร

6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ช่วยให้ผู้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใด บุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

ทฤษฎีของ แมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation theory : 1961 : 42-368) โดยเน้นถึงความต้องการ 3 ประการคือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น

แนวคิดของ บาร์นาร์ด (Barnard. 1972 : 142 - 149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งองค์กรหรือผู้บริหารองค์กรใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ 8 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลอาจจะได้แตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพขององค์กรที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือการได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อองค์กร

5. ความดึงดูดใจทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับองค์กร

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaptation of conditions to habitual methods and Attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communitation) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการทำงาน

สรุปได้ว่า จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ เฮอร์เบอร์ก พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดรักงาน สามารถที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงได้ ก็ต่อเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นด้วยการทำงาน ทำให้บุคคลได้รับความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยบำรุงรักษา เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความวิตกกังวลใจ หรือไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อการทำงานและทำให้งานนั้นล้มเหลว

2.5 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ในการทำงานมีตัวแปรมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่องาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัลแก่พนักงาน การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทศนคติที่มีต่องาน จึงจำเป็นจะต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานเสียก่อน ได้มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

กิเซลลี และบราว (กอบเกียรติ สง่างเคราะห์. 2539 : 44 ; อ้างอิงมาจาก Ghiselli and Brown. 1955 : 340) ให้ทัศนะว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานภาพสูงเป็นที่ยอมรับนับถือจากคนทั่วไปก็จะเกิดความพึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงานต้องมีลักษณะที่สะดวกสบายเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
3. อายุ ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 25 - 35 และ 45 - 58 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ
4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรม
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

ฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964 : 260 - 268) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ ที่สำคัญคือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย
 - 1.2 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความ

ไม่พอใจสูง

1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5 - 8 ปี

1.5 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

2.1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงกว่างานที่จำเจ

2.2 ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะ อาชีพ ความรับผิดชอบ และสิ่งอื่น ๆ

2.3 ฐานะอาชีพ

2.4 ภูมิประเทศ คนทำงานในเมืองใหญ่ ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก ๆ

2.5 ขนาดขององค์การ ในองค์การขนาดเล็ก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์การขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านต่าง ๆ

สมิธ และคณะ (Smith and others. 1969 : 169) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน มี 5 องค์ประกอบได้แก่

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้ หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. การบังคับบัญชา ได้แก่ รูปแบบของการบังคับบัญชา การให้คำแนะนำ การให้โทษ การใช้เทคนิคในการบริหาร ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และทักษะของผู้บังคับบัญชา

3. รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้

4. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

5. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ เชื่อสัตย์ ซักชวนกันทำงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนมิตรภาพที่ดีระหว่างกัน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 280 - 283) ได้สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
 2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของตน
 3. สถานที่ทำงานและการบริหาร ได้แก่ ความพึงพอใจในชื่อเสียงของที่ทำงานและพึงพอใจในการบริหารงาน
 4. ค่าจ้าง เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ซึ่งชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าหญิง
 5. ลักษณะของงานที่ทำ ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ ถ้างานที่ทำมีความกดดันก็จะมี ความพึงพอใจ
 6. การนิเทศงาน
 7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะมี ความพึงพอใจ
 8. การคมนาคม และการติดต่อสื่อสาร
 9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ และห้องส้วม
 10. ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย
- มิลตัน (Milton. 1981 : 159) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ลักษณะงาน หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้ ปริมาณงานโอกาสที่จะทำให้สำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
2. เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน
3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน
5. ผลประโยชน์ หมายถึง บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด
6. สภาพการทำงาน หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน หมายถึง เทคนิควิธีการของการนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศ และทักษะการบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

9. การบริหารงาน หมายถึง นโยบายการบริหารงาน

โพลซ์แมนและบาส (นำพร ไหวว่อง. 2537 : 40 ; อ้างอิงมาจาก Fieishman and Bass. 1974 : 272 - 279) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของงาน โดยได้ร่วมมือกับเคนดอลล์และฮูลิน (Kendae and Hulin) สร้างดัชนีลักษณะงาน (John Descriptive Index : J.ID) ประกอบด้วยปัจจัยในการทำงาน 5 ด้าน คือ

1. การบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีคุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารสามารถใช้ศิลปะในการสอนแนะนำงานด้วยความเฉลียวฉลาด กล้าตัดสินใจ ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสุขุม เป็นต้น
2. ลักษณะของงาน หมายถึง เป็นงานที่น่าทำ ทำหาย อาศัยความคิดริเริ่ม ไม่จำเจ ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม
3. รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ รวมถึงสิ่งแวล้อมอื่น ๆ ที่ได้มาจากการทำงาน รายได้ทั้งหมดเพียงพอสำหรับการดำรงชีวิต
4. การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา
5. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถและเฉลียวฉลาดช่วยเหลือแนะนำกันได้และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

ล๊อค (Locke. 1979 : 1297-1349) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ.1976 ดังนี้คือ

1. ตัวงาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชอบทำงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมี ความพอใจในงานสูง เป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิด ความสนใจในงาน ทำให้มีโอกาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ งานจะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานควรพอดีกับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาอันจำกัดมาก งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ และพัฒนาได้

2. เงินเดือนและค่าจ้าง (Payment) ค่าจ้างอาจเป็นเงินหรืออย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคณงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ วิธีจ่ายค่าแรงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคณงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเป็นรายเดือน รายปักษ์ รายวัน หรือจ่ายเป็นราย ๑ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้ เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ให้ความเชื่อถือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานหรือคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพการทำงานรวมถึง สภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) รวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์การหรือโรงงาน ระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน เป็นต้น

7. การบังคับบัญชา (Supervision) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่มีความพึงพอใจ หัวหน้าแบบต่าง ๆ นั้นมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลัก มนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานจะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากบุคคลมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานด้วย

9. องค์การและการบริหารงาน (Organization and Management) นโยบาย และการจัดการ หรือการบริหารงานในองค์การ การที่องค์การมีนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่าย ค่าแรง สวัสดิการ ลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงาน นำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

เฮอร์และแครมเมอร์ (Herr and Cramer. 1992 : 76) สรุปว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับของสิ่งต่อไปนี้

1. เกียรติในการทำงาน
2. ความมีอิสระในการทำงาน
3. ความผูกพันของกลุ่มที่ทำงานด้วย
4. ความท้าทายและความหลากหลายของงาน
5. นายจ้างให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ
6. พนักงานต้องการมีส่วนที่จะได้รับการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ตามลำดับความชำนาญ ลำดับตำแหน่งหน้าที่ และโครงสร้างขององค์การที่งานนั้นดำเนินอยู่
7. การเปรียบเทียบค่าจ้างกับงานที่มีลักษณะเดียวกัน
8. สภาพการทำงานที่ทำให้พึงพอใจ
9. งานที่มีความมั่นคง

ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 107) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบกับความพึงพอใจของคน รวมทั้งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของคน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้คือ

1. การต้องการได้รับการจ่ายค่าตอบแทนที่เพียงพอและสมเหตุผล
2. การประเมินค่างาน (Job Evaluations) เพื่อกำหนดค่างานและค่าตอบแทนที่จะต้องมีความถูกต้อง สามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกัน
3. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัย และความสะอาดของสถานที่
4. สวัสดิการที่ให้กับคนงาน ทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ การประกันสุขภาพ การฝึกอบรม การรักษาพยาบาล ห้องน้ำ และอุปกรณ์พักผ่อนต่าง ๆ

5. ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนชั้น โยกย้าย และการพัฒนา
6. ความยุติธรรมในการสอบสวนข้อกล่าวหาและข้อร้องเรียน
7. การให้ระบบการตอบแทนแบบจูงใจ โดยมีหลักเกณฑ์และมีความเป็นธรรม
8. คุณภาพของผู้ที่เป็นผู้บังคับบัญชา

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 320) กล่าวถึง ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ซึ่งสามารถจูงใจทั้งทางตรงและทางอ้อม การจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง การจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น
2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านจิตใจ ได้แก่ การได้รับการยกย่อง ชมเชย การได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ และความมั่นคงของงาน

ภิญโญ สาร (2536 : 103) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่เขาได้รับ วิธีให้ผลประโยชน์แก่บุคคลนั้น เรียกว่า วิธีให้อามิส ซึ่งแบ่งออกได้ เป็น 6 อย่างคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาส
3. สภาพทางกายภาพอันพึงปรารถนา
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ
5. แรงดึงดูดทางสังคม
6. ปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับนิสัยและทัศนคติของบุคคลนั้น

อารี เพชรผุด (2532 : 60 - 62) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบส่วนบุคคล ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเมือง ทุกคนย่อมมีความแตกต่างกัน เพราะสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความแตกต่างทางด้านเจตคติและค่านิยม ในขณะเดียวกัน บุคคลก็จะมาจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมืองที่แตกต่างกัน ก็ย่อมทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

1.2 ลักษณะของอาชีพ อาชีพแต่ละอย่างมีลักษณะเฉพาะที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจได้ อาชีพที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาเล่าเรียนมาจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ดีกว่าอาชีพที่ไม่ตรงกับวิชาชีพของผู้ปฏิบัติ

1.3 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานมีผลมาจากสภาพแวดล้อมในองค์กร การตัดสินใจของผู้บริหาร การจัดการเกี่ยวกับความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนการทำงานเป็นทีม

1.4 เทคโนโลยี จากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า งานที่ใช้เทคโนโลยีสูงทำให้บุคคลที่ทำงานนั้นมีความพอใจสูง ทั้งนี้เพราะว่าผู้ปฏิบัติจะต้องมีความสามารถเฉพาะและได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และมีอิสระในการทำงาน

1.5 งานและสิ่งแวดล้อม จากการสำรวจและการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของงานที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติ ปรากฏว่า งานและสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในลักษณะดังต่อไปนี้

- 1.5.1 เป็นงานที่ใช้ทักษะและความสามารถ
- 1.5.2 เป็นงานที่ทำให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่
- 1.5.3 เป็นงานที่ทำให้ผู้ทำเกิดความคิดสร้างสรรค์
- 1.5.4 เป็นงานที่มีความสลับซับซ้อนหลายอย่าง ไม่ซ้ำซาก
- 1.5.5 เป็นงานที่ยากพอสมควร ทำให้เกิดความท้าทาย
- 1.5.6 เป็นงานที่มีจำนวนพอเหมาะกับความรับผิดชอบ

2. องค์ประกอบส่วนบุคคล ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- 2.1 ความสามารถ
- 2.2 ลักษณะบุคลิกภาพ

อัมพล สุอำพัน (2535 : 758 - 759) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในอาชีพ มีดังนี้

1. ลักษณะงานซ้ำซากน่าเบื่อหน่าย ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงให้เกิดความกระตือรือร้น
2. ไม่ได้รับการยกย่องยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
3. สิ่งแวดล้อมและสภาพการทำงานที่ไม่ดี
4. งานหนักเกินไป ต้องมีความรับผิดชอบสูงมาก
5. มีความขัดแย้งหรือคลุ้มเครือในหน้าที่การทำงาน
6. งานที่ไม่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน
7. การที่บุคคลมีการศึกษาเพิ่มเติม แต่ยังทำงานในลักษณะเดิม ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย
8. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้บรรยากาศของการทำงานลดความเป็นมนุษย์ลง

9. ลักษณะของงานมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวดเร็ว และเป็นไปอย่างต่อเนื่องในอัตราที่สูงมาก

10. มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างสถานะของงานและชีวิตด้านอื่น ๆ เช่น มีระดับการศึกษาสูงแต่ได้ทำงานที่มีสถานะต่ำ

11. งานที่ทำเป็นงานที่ขาดความมั่นคง ขาดความปลอดภัย ขาดโอกาสก้าวหน้า

12. ภาระที่ทำให้เกิดการเจ็บป่วยขึ้นเป็นประจำ

เมื่อศึกษาถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานควรศึกษาหลักการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไปพร้อม ๆ กัน เพื่อหาวิธีการสร้างความพึงพอใจในการทำงานตามองค์ประกอบที่สำคัญของแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงความต้องการของพนักงานในบริษัท เพื่อให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เพื่อให้วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์การเป็นไปด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย จากความสำคัญดังกล่าวได้มีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจไว้ดังนี้

อรุณ รักธรรม (2532 : 205) ได้เน้นความสำคัญในเรื่องการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีในองค์การของตน เพราะว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องสร้างและปลูกฝังให้คนมีความพอใจมีความรักและกระตือรือร้นในการทำงาน
2. ชมเชยและยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ที่ทำความดีความชอบ
3. ดูแลเอาใจใส่และให้ความสนิทสนมแก่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ให้โอกาสในการสร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงาน
5. สร้างสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสม

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542 : 132 - 139) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ได้แก่

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.4 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ได้แก่

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 นโยบายการบริหาร หมายถึง ความชัดเจนของนโยบาย ที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายบริษัทฯ รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานเพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานในระดับฝ่ายปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในการงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจัดการจ้างงานตลอดชีวิต (Long Life Employment) จากการสำรวจ โดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว

ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไปงานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานและเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะเปลี่ยนงานเนื่องจาก รายรับของหน่วยงานอื่นหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า เช่นกัน

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนิใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ ในด้านความมั่นคงและ สวัสดิการในการทำงาน

✧ 3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนิใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

✧ 3.5 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.6 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพอใจในการทำงานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบหรือปัจจัย ด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับการทำงานงาน และสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากแต่ว่าพนักงานในบริษัทฯ ไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจก็จะมีผลทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการทำงานในบริษัทฯ ได้ง่าย

หนังสือพิมพ์คู่แข่งธุรกิจ ได้เปิดเผย เคล็ดลับสนุกกับงาน (2536 : 12) ในบทที่ว่าด้วยเรื่อง “ต่างจิต ต่างใจ. ในด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน โดยให้ข้อสรุปดังนี้

สิ่งที่ผู้บริหารคิดว่าพนักงานต้องการ : สิ่งที่พนักงานต้องการอย่างแท้จริง

1. เงินเดือนงาม	1 : 5
2. ความมั่นคงในงาน	2 : 4
3. ความเจริญก้าวหน้าในงาน	3 : 6
4. ภาวะการทำงานที่ดี	4 : 7
5. งานที่น่าสนใจ	5 : 1
6. ระเบียบวินัย	6 : 10
7. ความซื่อสัตย์ต่อพนักงาน	7 : 8
8. ความประทับใจที่งานสำเร็จ	8 : 2
9. การช่วยเหลือในเรื่องปัญหาส่วนตัว	9 : 9
10. ความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ	10 : 3

สรุปว่า พนักงานมีความต้องการอย่างแท้จริงเรียงลำดับดังนี้คือ

- ลำดับที่ 1 พนักงานต้องการงานที่น่าสนใจ
- ลำดับที่ 2 พนักงานต้องการความประทับใจที่งานสำเร็จ
- ลำดับที่ 3 พนักงานต้องการให้ผู้บริหารรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ
- ลำดับที่ 4 พนักงานต้องการความมั่นคงในงาน
- ลำดับที่ 5 พนักงานต้องการได้รับเงินเดือนที่สูง
- ลำดับที่ 6 พนักงานต้องการความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน
- ลำดับที่ 7 พนักงานต้องการภาวะการทำงานที่ดี
- ลำดับที่ 8 พนักงานต้องการความซื่อสัตย์ต่อพนักงาน
- ลำดับที่ 9 พนักงานต้องการให้บริษัทฯ ช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัว
- ลำดับที่ 10 พนักงานต้องการระเบียบวินัยในบริษัทฯ

2.6 ผลที่ได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน

การสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในองค์การและส่งผลดีต่อองค์การ (ญาดา พงศบริพัตร. 2542 : 36 - 37) ดังต่อไปนี้

1. ลดอัตราการเข้าออกของงาน ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานเท่าใด อัตราการเข้าออกงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น องค์การที่ไม่ต้องการให้คนเข้าออกสูงจึงควรสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาด ซึ่งคนงานมีโอกาเลือกงานที่ทำให้มากกว่าหรืองานนั้นจำเป็นต้องอาศัยผู้มีความสามารถเฉพาะและมีประสบการณ์สูง
2. ลดอัตราการขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานจะมีความผูกพันกับความพึงพอใจในการทำงานนั่นเอง ยิ่งคนมีความพอใจในงานมาก การขาดงานจะยิ่งน้อยลง แต่ถ้าความไม่พอใจในงานมีมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะมีแนวโน้มขาดงานมากและการขาดงานนั้นจะไม่มีเหตุผลสมควรด้วยอัตราการเข้าออกของงาน และการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรย่อมเป็นตัวชี้ถึงระดับความไม่พอใจในงานได้เป็นอย่างดี และเป็นตัวชี้ที่ผู้บริหารองค์การต้องพึงให้ความสนใจเป็นพิเศษ
3. ลดการร้องทุกข์ องค์การที่มีการจัดระบบการแก้ไขข้อร้องทุกข์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการร้องทุกข์เกี่ยวกับการทำงาน หรือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างบุคคลที่มีการร้องทุกข์น้อยลง ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น จะเป็นการลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานรวมทั้งประหยัดเวลาในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ด้วย
4. ลดข้อพิพาทแรงงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีแรงกดดันในการเรียกร้องให้ปรับปรุงสภาพการทำงานหรือผลตอบแทนในการทำงาน ปัญหาข้อพิพาทแรงงานที่เกิดจากการเรียกร้องและเจรจาต่อรองที่ตกลงกันไม่ได้จึงมีน้อยลง แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พอใจในงานมาก ข้อพิพาทแรงงานอาจมีความรุนแรงถึงขั้นนัดหยุดงานหรือปิดงานด้างได้
5. สุขภาพของคนงานดีขึ้น ความไม่พอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรมโดยเฉพาะความเครียด และความกังวลจะนำไปสู่ความเจ็บป่วย โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร ความเครียดในงานอาจเกิดจากความไม่แน่ใจในบทบาท การได้รับมอบหมายงานเกินความสามารถหรือการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในที่ทำงานได้
6. ลดพฤติกรรมก้าวร้าว คนงานที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ อาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย เช่น การจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์การแก่องค์การอื่น การเนือยงาน การลักขโมย การละเมิดข้อบังคับในการทำงาน การขัดคำสั่งในการทำงาน การขัดคำสั่ง

ผู้บังคับบัญชา การทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นการลดพฤติกรรมก้าวร้าวเหล่านี้ด้วย

7. การเพิ่มผลผลิต แม้ว่าจะไม่มีการศึกษาใดที่ชี้ชัดว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะมี ส่วนเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรหรือไม่เพียงใด อย่างน้อยความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นการลด ความสูญเสียในการทำงาน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มีการทำงานเป็นทีมและทำให้บุคคลสามารถ ทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข และเมื่อองค์กรมีระดับความพอใจในงานที่ดีแล้ว ผู้บริหาร ย่อมสามารถส่งเสริมให้มีการเพิ่มผลผลิตในรูปแบบและกิจกรรมต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

สรีวาสวาและคนอื่น ๆ (Srirastva and others. 1977) ได้รวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจถึง 2,000 เรื่อง ได้ข้อสรุปสิ่งที่พบจากผลงานวิจัยความพึงพอใจในการทำงานมี 5 ประการ คือ

แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและ มีความสัมพันธ์ในทางลบกับการขาดงานและการเปลี่ยนงาน

ความอิสระของงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและมีความ สัมพันธ์ในทางลบกับการขาดงานและการเปลี่ยนงาน

รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ในการทำงาน แต่อาจจะสัมพันธ์ได้ทั้งทางบวกและทางลบกับการปฏิบัติงาน

รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนมากก็มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานด้วย

2.7 การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

นิวคัมเมอร์ (Newcomer. 1955 : 22) ได้กล่าวถึงวิธีจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการ ทำงาน โดยดูความต้องการของคนงานเป็นหลัก ซึ่งเป็นวิธีจูงใจเชิงจิตวิทยา ดังนี้

1. ความเข้าใจและความซาบซึ้งต่อคุณภาพของงาน และความสามารถของแต่ละบุคคล โดยมีความสัมพันธ์ดีกับผู้ร่วมงาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ด้วยวิธีการสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ กลุ่ม โดยวิธีให้เกียรติในโอกาสที่เหมาะสม เมื่อจะตำหนิก็เรียกมาเป็นการส่วนตัว พร้อมกับมองหา ทางช่วยเหลือแก้ไขให้ดีขึ้นมากกว่าจะเป็นการลงโทษอย่างเดียว นอกจากนั้นยังมีการอธิบายงานที่ มอบให้ เพื่อให้เข้าใจชัดเจน และแสดงความเข้าใจในความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้ร่วมงานและ มีวิธีการควบคุมงานที่เหมาะสม

2. คนทำงานควรจะได้รู้ความก้าวหน้าของตนเอง และบทบาทของหน่วยงานของเขาว่ามีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เพื่อเขาจะได้ทราบสายการเลื่อนขั้น และโอกาสสำหรับความก้าวหน้าของตนเอง

3. ควรมอบงานที่ท้าทายให้ เพราะงานที่ซ้ำซากจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

4. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอนการได้พักผ่อนชั่วระยะหนึ่งจะเป็นการลดความเบื่อหน่าย ฝ่ายจัดการและฝ่ายบริหารแม้จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา บุคลิกภาพ แต่ก็สามารถจัดและสรรหา รวมทั้งบรรจุบุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ซึ่งควรพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีส่วนในการให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย

การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงาน หน่วยงาน การขยายสาขาของหน่วยงาน ควรคำนึงถึงความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไป รวมทั้งคิดหาวิธีที่จะไม่ให้งานเกิดความเบื่อหน่ายโดยการสับเปลี่ยนงาน หรือลดงานจำเจ จัดกิจกรรมอื่นเพิ่ม ให้มีความสำคัญกับการทำงานของพนักงาน

การจัดบรรยากาศของหน่วยงาน ให้เหมาะสมกับการทำงาน บรรยากาศแบบแจ่มใส ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีอิสระในการทำงานจะสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานมากขึ้น

การจัดการและการบริหารเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคง สวัสดิการในการทำงาน บริการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ รายรับและค่าจ้างตอบแทน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ควรคำนึงเช่นกัน หัวหน้างานที่มีความเป็นประชาธิปไตย และมีความสัมพันธ์กับบุคคลภายในและภายนอกเป็นอย่างดี เป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

สิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งก็คือ เจตคติที่ดีของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติความสนใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะงานที่เขาทำแล้วเกิดความสบายใจ มีความสุขก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แม้แต่สิ่งแวดล้อมทางบ้านและครอบครัวที่ปรกดีสุขก็มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์ถึงงานที่ทำด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

รุ่งโรจน์ แสงคร้าม (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนในสังกัดกองบังคับบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนและชั้นยศ มิใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ชุมพล ภาณุตานนท์ ณ มหาสารคาม (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 2 เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานเขตพัฒนาที่ดิน เขต 2 จำแนกตามวุฒิและประสบการณ์ในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 2 ตามปัจจัยแรงจูงใจ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้า ตามปัจจัยค่าจูน และด้านสภาพการทำงาน พึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ด้านเงินเดือน และประโยชน์เกื้อกูล และด้านนโยบายและการบริหาร พึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 2 จำแนกตามวุฒิ และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่มีวุฒิ ปวช. และคำว่า ปวช. กับวุฒิสูงกว่า ปวช. และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และต่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ปราโมทย์ ใหญ่อรุณ (2534 : 105 - 106) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ของรองผู้กำกับการ (สอบสวน) กองบังคับการตำรวจนครบาลพบว่ารองผู้กำกับการ (สอบสวน) มีความพึงพอใจในระดับต่ำในเรื่องเกี่ยวกับศักดิ์ศรีของอาชีพ รายได้ และสวัสดิการ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องของสภาพงาน เพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าและความยุติธรรม และมีความพึงพอใจในระดับสูง ในเรื่องเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา

ปราณี ศรีใส (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับสูงทุกสูง

ทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลงาน ด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้า และด้านรายได้และสวัสดิการ

คุณรงค์ สุขประเสริฐ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน อยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่างเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์การและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลตามลำดับ

๔) ปทุม เมตะนันท์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คนพบว่า

1. บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มาเป็นอันดับสุดท้าย

2. บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเปรียบเทียบในแต่ละคุณลักษณะ ดังนี้ เพศ ได้แก่ เพศชาย อายุ ได้แก่ อายุมากกว่า 35 ปี สถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพสมรสหม้าย ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้างานและประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

จิระ หงส์ดารมภ์ (2536 : 31 - 32) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสูญเสียกำลังคนในองค์กร การรักษากำลังคนในระบบราชการ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่เป็นสาเหตุของการสูญเสียกำลังคนในระบบราชการเรียงตามลำดับจากน้อย คือ ปัญหาเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ ปัญหาความก้าวหน้าในการทำงาน ปัญหาการบริหารงานในระบบราชการ ปัญหาความยุติธรรมในการบริหาร ปัญหาการทำงานไม่ตรงกับแขนงวิชาที่ศึกษา ปัญหาเรื่องการเดินทางมาทำงาน ปัญหาความขัดแย้งภายในและการทำงานต่ำกว่าระดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ยุทธวิธีสำคัญที่จะช่วยแก้ปัญหการสูญเสียกำลังคนในองค์กรที่เกิดขึ้น ได้แก่ การเพิ่มเงินเดือน และสวัสดิการให้สอดคล้องกับภาวะค่าครองชีพ เสริมสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ปรับปรุงวิธีการทำงานให้เหมาะสมอยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชาต้องมีคุณธรรม ใช้คนให้ตรงกับงาน สร้างระบบการประเมินงานที่เป็นธรรม พัฒนา

ระบบการบริหารให้บุคลากรระดับล่างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น มีการพัฒนาทีมงานที่เหมาะสม การมีที่ทำงานอยู่ใกล้ที่พักอาศัย และการมีสถานศึกษาอยู่ใกล้ที่พักอาศัย

กิตติศักดิ์ ฤทธิรงค์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะและหัวหน้าแผนกวิชาช่างอุตสาหกรรม ในวิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง พบว่า โดยภาพรวม 10 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน สภาพและเงื่อนไขในการทำงาน และการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากมากไปหาน้อยมีดังนี้คือ การปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบ

๕) ยุทธพงษ์ ขวัญขึ้น (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้พบว่าประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

๖) พรพิมล โกลิภาพ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการสอนเสริมของอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า อาจารย์สอนเสริมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการสอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตัวแปร พบว่า อาจารย์สอนเสริมที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสอนโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนอาจารย์สอนเสริมที่มีสถานภาพสมรส วุฒิต่าง การศึกษา และสาขาวิชาชีพที่สอนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสอนโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

สมจินตนา ภูระหงษ์ (2539 : 91 - 101) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูช่างอุตสาหกรรม ในสถานศึกษาสังกัดกองการศึกษาอาชีพ กรมอาชีวศึกษา โดยนำแนวคิดจากทฤษฎีของ เอิร์ชเบิร์กมาเป็นกรอบในการวิจัย ผลการศึกษาโดยสรุป พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเพียง 1 ด้านคือ ด้านฐานะอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง 12 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง และด้านเงินเดือนรายได้ ส่วนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับน้อย

2. เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่า ระดับการศึกษา และประเภทสถานศึกษาไม่ส่งผลให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนตัวแปรที่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ตำแหน่งในสถานศึกษา กลุ่มอายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

๑) ชารา สุขเจริญ (2540 : 50 - 52) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของรองสารวัตรในสังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานแพทย์ไทย กรมตำรวจ ผลการศึกษาโดยสรุป พบว่า รองสารวัตรมีความพึงพอใจในรายได้ และสวัสดิการ และลักษณะหน้าที่การงานอยู่ในระดับต่ำ และมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง

๒) ปริญดา เปล่งสงวน (2540 : 72 - 73) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาโดยสรุป พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสการได้รับประโยชน์เกื้อกูล โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง อาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เกียรติภูมิ และชิ้นงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ไพศาล หวังพาณิช (Paisal Wanghpanich. 1984 : 87 - 89) ได้ศึกษาความพอใจในงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามแนวคิดของสมิท เคนดอลล์ และฮูลิน (Smith, Kendall and Hulin. 1969) จากองค์ประกอบของงาน 5 ด้านได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ผู้บังคับบัญชา รายได้ การเลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงานจากกลุ่มตัวอย่าง 481 คน พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจต่องานในบางด้านต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามสถานภาพส่วนตัว ดังนี้

1. อาจารย์ที่มีอายุมาก ทำงานมานานมาก หรือมีเงินเดือนปานกลาง และเงินเดือนมาก จะมีความพึงพอใจในงาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้สูงสุดที่สุด
2. อาจารย์หญิงมีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมากกว่าอาจารย์ชาย

3. อาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจกับงานของเขามากกว่าอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการอื่น ๆ และทั้งอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์และศาสตราจารย์ จะมีความพึงพอใจเรื่องราวได้มากกว่าอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการในระดับที่ต่ำกว่า

กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน โดยแยกตามเพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง สมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะงาน ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ข้าราชการของคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ข้าราชการเพศชาย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้าน สูงกว่าข้าราชการเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านประสบการณ์การทำงานไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งสูงกว่า

②ธีรยล แสงอำนาจเจริญ (บทคัดย่อ : 2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีอายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

วิทยา ประยูร (บทคัดย่อ : 2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีเพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพการทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล ที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ผ่านการอบรมและไม่ผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

เวเลซ (Valez. 1972 : 997 - A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงานและความเจริญก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า

2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัยเอกชนอิสระมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ

3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

แจ๊คสัน (Jackson. 1974 : 7560 - A) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ทเวิร์น อิลลินอยส์ (Northern Illinois University) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์แนวความคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อองค์ประกอบทฤษฎีกระตุ้น การค้าจุนของเฮอร์ชเบิร์ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหาร จำนวน 337 คน การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อจะเปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลางและแนวคิดของรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้าจุน กับแนวคิดของผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชาของเขาเพื่อเปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลาง แนวคิดของรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้าจุน ตามระดับงานของเขา ผลการศึกษาในเรื่องนี้พบว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธาน กรรมการบริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้าจุน ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัย

กระตุ้นมากกว่าปัจจัยคำจูน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยคำจูนก็เป็นปัจจัยจำเป็นที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

② บอร์ควิสต์ (Borquist. 1987 : 260 - A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในโรงเรียนรัฐบาลที่ซูเปอร์แมนพบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ความสำเร็จ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับเป็นที่ยอมรับของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร

ชมิตซ์ (Schmidt. 1975 : 7583 - A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและนโยบายการบริหารงาน

เดวิส (Davis. 1967 : 27 - 29) ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานในหน่วยงานแห่งหนึ่งจำนวน 500 คน พบว่า พนักงานเหล่านี้ให้ความสำคัญต่อการมีหัวหน้างานที่ดีเป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่า ตลอดเวลาของการทำงานของเขาได้มีการสัมผัสกับหัวหน้ามาก ส่วนค่าจ้างแรงงานนั้น พนักงานให้ความสำคัญในอันดับที่แปด

โรช (Roach. 1968 : 144) ได้ศึกษาเรื่อง แบบของผู้นำความมั่นใจในการบริหารและความพึงพอใจในงาน โดยศึกษาจากพนักงานทุกระดับของบริษัทใหญ่ 2 แห่ง ในสหราชอาณาจักร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริหารงานแบบปรึกษาหารือมากกว่า อีก 3 แบบอันได้แก่ สั่งงาน รายงาน และร่วมงาน

เบลาสโก และอัลตูโต (Belasco and Alutto. 1975 : 228) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยทำการวิจัยกับครูในเขตการศึกษา 2 เขตในทางตะวันตกของรัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของครู กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายของโรงเรียนมีความสัมพันธ์กันคือ ครูจะมีความพึงพอใจในงานสูง ถ้าได้โอกาสเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของโรงเรียน และขอบเขตการศึกษา

นาเกล (Nagle. 1987 : 33 - A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมิชิแกน พบว่าตัวแปรด้านชีวสังคมบางตัวมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย
3. ผู้บริหารที่มีอาวุโสกว่า มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่า

ผู้บริหารที่อายุการทำงานน้อยกว่า

4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ

5. ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่าทั้งปัจจัย กระตุ้น และปัจจัยก้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

โรธลิสเบอร์เกอร์และดิกสัน (Roethlisberger and Dickson) ในปี ค.ศ. 1939 (Lawler III. 1983 : 78) ได้ได้ศึกษาความสำคัญในเรื่องเจตคติ ความรู้สึกและการรับรู้ของลูกจ้างเกี่ยวกับงาน โดยการสัมภาษณ์ความรู้สึกเกี่ยวกับงาน ผลการศึกษาพบว่า ความไม่พึงพอใจเป็นสาเหตุของการ นัดหยุดงาน การขาดและการเปลี่ยนงาน นอกจากนี้ ได้มีผู้ให้ความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจ และพบว่า ความพึงพอใจงานมีส่วนก่อให้เกิดคุณภาพชีวิต

ลัปตัน (Lupton. 1963 : 30 - 90) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกรรมกรหญิงในโรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า โดยทำการแบ่งกรรมกรหญิงออกเป็น 3 แบบ คือ กลุ่มสตรีสูงอายุ กลุ่มสตรีโสด และกลุ่มสตรีหม้าย พบว่า กลุ่มสตรีสูงอายุมีความต้องการทำงานเพื่อจุนเจือตนเองและญาติ กลุ่มสตรีสมรสต้องการ ทำงานเพื่อหารายได้ให้ครอบครัว และกลุ่มสตรีโสดต้องการหาเงินช่วยครอบครัว ซื้อเสื้อผ้า เครื่อง ส้าอาง และสิ่งเพลิดเพลินอื่น ๆ

/ควิตูกัว (Quitugua. 1975 : 1224 - A) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาลในเกาะกวม พบว่า ครูไม่พึงพอใจในสภาพการ ทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความเป็นอยู่ในชุมชน อัตราการทำงาน เงินค่าตอบแทน สถานะของ ครู และความช่วยเหลือของรัฐ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูแปรเปลี่ยนไปตามอายุ ประสบการณ์ในการสอน ตำแหน่งของงาน ระดับงานที่สอน และสภาพที่อยู่อาศัย

มัวร์เฮด (Moorehead. 1979 : 635 - A) ได้ทำการวิเคราะห์เรื่อง ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัยเทคนิคแห่งรัฐคอนเนตติคัต โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ ต้องการทดสอบทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยก้ำจุนของเฮิร์ชเบอร์ก และเพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ปัจจัยจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โดย ส่วนรวม ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาจารย์ใน วิทยาลัยเทคนิค องค์ประกอบการบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร เป็นตัวทำให้เกิดความพึง พพอใจต่ออาจารย์ทั้ง 2 แห่ง ในขณะที่องค์ประกอบตัวงาน เป็นตัวทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและ อาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิคมีความปราถนาในการยอมรับนับถือมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน

2. ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3. ในบรรดาสถานภาพส่วนตัว มีเพียงภูมิหลังเกี่ยวกับเชื้อชาติเท่านั้นที่พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรอย่างกว้างขวาง และพยายามที่จะคิดค้นเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริหารบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานขององค์กร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

จุดประสงค์ในบทนี้คือการแสดงให้เห็นขั้นตอนและวิธีการสร้างเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าว่ามีการจัดการกระทำกับข้อมูลอย่างไร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานทั่วไป หัวหน้าแผนก และหัวหน้าฝ่ายในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ที่ทำหน้าที่ในส่วนของสำนักงานในเขตกรุงเทพฯ และโรงงานที่จังหวัดราชบุรีทั้งสิ้น จำนวน 91 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการทำงานที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากนักวิจัยอื่น ๆ และนำมาสร้างแบบสอบถามขึ้นเอง

ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งใช้เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานภายในบริษัทมั่นยิ่ง มาตรการส่วนประกอบประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ที่ลำดับความสำคัญ 5 ระดับ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน โดยมีวิธีการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

วิธีการสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามของ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2528 : 139 - 143) และยุทธพงษ์ ขวัญขึ้น (2538 : 119 - 126) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานวิจัย สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานและแบบสอบถามงานวิจัยของโชคดี รักทอง (2531 : 186 - 194) วิลัย อัครอิชยา (2531 : 176 - 184) รสริน สกุลโรจนประวัติ (2541 : 33 - 34) และพรศักดิ์ ตระกูลชีวนิตต์ (2541 : 89 - 96)
3. ปรับสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ทางการศึกษารวมทั้งสิ้น 46 ข้อ โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ดังนี้
 - 3.1 ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน แบบสอบถามข้อ 1 ถึง 5
 - 3.2 ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ แบบสอบถามข้อ 6 ถึง 11
 - 3.3 ด้านลักษณะของงาน แบบสอบถามข้อ 12 ถึง 20
 - 3.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามข้อ 21 ถึง 27
 - 3.5 ด้านการบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ แบบสอบถามข้อ 28 ถึง 32
 - 3.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน แบบสอบถามข้อ 33 ถึง 38
 - 3.7 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน แบบสอบถาม ข้อ 39 ถึง 41
 - 3.8 ด้านการได้รับการยอมรับ แบบสอบถามข้อ 42 ถึง 46

การตรวจสอบคุณภาพ

1. นำแบบสอบถามให้คณะกรรมการควบคุมการทำสารนิพนธ์ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการให้สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัท เบเคอร์ แอนด์ แมคแคนซี่ จำกัด ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกับบริษัทนั้นยิ่ง 50 คน เพื่อหาค่าจำแนกของเครื่องมือเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิคการหาร้อยละ 25 ของกลุ่มสูงและร้อยละ 25 ของกลุ่มต่ำ วิเคราะห์เลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไปไว้เป็นแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 46 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9370
3. นำแบบสอบถามส่วนที่ได้ไว้ใช้ในการศึกษาวิจัยต่อไป

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถามตอนที่ 1

คำชี้แจง : เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะบุคคล ให้ท่านทำเครื่องหมาย ใน ()
ที่ตรงกับความเป็นจริง หรือเติมข้อความลงใน

- [illegible]

แบบสอบถามตอนที่ 2

แบบสอบถามมีทั้งหมด 46 ข้อ โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงใน ระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ในแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือกตอบ 5 คำตอบ

ปัจจัยในด้าน	ข้อ ที่	ความคิด ความรู้สึกต่องานในแผนก	ระดับความ พึงพอใจ					และข้อเสนอ แนะ
			5	4	3	2	1	
ผลตอบแทนและ เงินเดือน	0	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่ง งานที่ท่านรับผิดชอบ						
สวัสดิการและผล ประโยชน์	0	ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการของบริษัท เช่น การรักษาพยาบาล						
ลักษณะของงาน	0	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายและ น่าสนใจ						
สภาพแวดล้อมใน การทำงาน	0	สภาพห้องทำงานของท่านสะดวก สบาย เหมาะสมกับการทำงาน						
การบริหารงาน และนโยบายของ บริษัท	0	บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายในการบริหาร งานไว้อย่างชัดเจน						
ความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน	0	เพื่อนร่วมงานในบริษัทฯ ให้ความร่วมมือ ที่ดีในการทำงาน						
โอกาสก้าวหน้าใน การทำงาน	0	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณา เลื่อนตำแหน่ง						
การได้รับการ ยอมรับนับถือ	0	หัวหน้าแผนกสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของท่าน						

การให้คะแนนการจัดลำดับความพึงพอใจในงาน

- 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในข้อคำถามมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน
 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อข้อคำถามมาก ให้คะแนน 4 คะแนน
 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในคำถามอยู่ในระดับที่ไม่สามารถตัดสินใจ
 ได้ชัดเจนว่าพึงพอใจมากหรือพึงพอใจน้อย ให้คะแนน 3 คะแนน
 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อข้อคำถามอยู่ในระดับน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน
 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อคำถามอยู่ในระดับน้อยที่สุด หรือไม่พึงพอใจเลย
 ให้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยี่ง พิจารณาจาก
 คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของคะแนน ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.01-5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.01-4.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.01-3.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.01-2.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 0.01-1.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ในแบบสอบถามตอนที่ 2 จะมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้
 แสดงความคิดเห็นในเรื่องของปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและความต้องการของพนักงานใน
 เรื่องการทำงานที่ต้องการให้บริษัทฯ ปรับปรุงให้ดีขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท มันยี่ง จำกัด ส่งถึง
 ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บริษัท มันยี่ง
2. นำแบบสอบถามส่งให้กับ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อแจกและเก็บ
 แบบสอบถาม วันที่ 1 เมษายน พ.ศ 2544 และเก็บแบบสอบถามคืน วันที่ 10 เมษายน พ.ศ.2544
3. รวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บคืนมาได้รวมทั้งสิ้น 91
 ฉบับ คิดเป็น 100% ของกลุ่มตัวอย่าง

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำข้อมูลมาจัดระบบเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Science) จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 91 ฉบับ แบบสอบถามที่ได้กลับคืนและมีความสมบูรณ์มีจำนวนทั้งสิ้น 91 ฉบับ คิดเป็น 100% หลังจากนั้นนำคะแนนจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา แล้วนำแบบสอบถามมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science)
2. หาค่าร้อยละในด้านความพึงพอใจของพนักงานบริษัทนั้นยัง จำกัด *M A/C*
3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงาน โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) *N/A*
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน ตามตัวแปรพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน โดยใช้ t-test และ F-test *N/A*
5. จัดลำดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ตามตัวแปรอิสระ
6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Simple Correlation Coefficient) *ความสัมพันธ์ 40% คำนวณ N/A*
7. วิเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) *N/A*

~~สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล~~

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 59)
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 59)
 - 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Ferguson. 1989 : 70 - 71) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 64)
 - 1.4 การวิเคราะห์ค่าสถิติ t-test F-test (Ferguson. 1989 : 186)

5. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2537 : 321 - 322)

6. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach. 1971 : 161)

7. การวิเคราะห์ค่าสถิติถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) (Kerlinger and Pedhazur. 1973 : 25 - 167)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณา F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
P	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R ²	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ผู้ศึกษานำเสนอตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนั้นยิ่งในแต่ละด้าน และรวม 8 ด้าน

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนั้นยิ่ง โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน

ตาราง 1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประสบการณ์
ในการทำงาน สถานที่ทำงาน

N = 91

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	19	20.88
หญิง	72	79.12
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 25 ปี	17	18.68
อายุระหว่าง 25-35 ปี	61	67.03
อายุมากกว่า 35 ปี	13	14.29
3. สถานภาพสมรส		
โสด	49	53.85
สมรส	40	43.96
อื่น ๆ (หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่)	2	2.20
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	29	31.87
ปริญญาตรี	59	64.84
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	3	3.30
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ประสบการณ์ ต่ำกว่า 1 ปี	7	7.69
ประสบการณ์ 1-5 ปี	27	29.67
ประสบการณ์มากกว่า 5 ปี	57	62.64
6. สถานที่ทำงาน		
โรงงานจังหวัดราชบุรี	29	31.87
สำนักงานกรุงเทพฯ	62	68.13

จากตาราง 1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.12 อายุระหว่าง 25 - 35 ปี ร้อยละ 67.03 สถานภาพโสด ร้อยละ 53.85 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.84 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 62.64 สถานที่ทำงานที่สำนักงานกรุงเทพฯ ร้อยละ 68.13

ตาราง 2 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยี่งในด้านผลตอบแทนและเงินเดือน

N = 91				
ข้อที่	ความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.33	0.83	พอใจมาก
2.	เมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือนที่ได้รับท่านรู้สึกพอใจ	3.14	0.91	พอใจมาก
3.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.18	0.94	พอใจมาก
4.	ค่าตอบแทนที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายของท่าน	2.53	1.13	ปานกลาง
5.	ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	2.82	1.22	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	3.00	1.01	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยี่งด้านผลตอบแทนและเงินเดือนโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง $\bar{X}(= 3.00 , S.D. = 1.01)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทมันยี่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ในข้อ 1,2,3 และ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในข้อ 4 และ 5

ตาราง 3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยี่งในด้านสวัสดิการและผลประโยชน์

N = 91

ข้อที่	ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
6.	ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการของบริษัทฯ เช่น การรักษาพยาบาล รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	2.86	1.08	ปานกลาง
7.	การจัดสรรที่พักฟรีให้กับพนักงานเพียงพอต่อความต้องการ	2.53	1.15	ปานกลาง
8.	รถรับส่งพนักงานระหว่างที่พักกับที่ทำงานมีความเหมาะสม	2.40	1.31	ปานกลาง
9.	ชุดฟอร์มสำหรับพนักงานเพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการ	2.69	1.13	ปานกลาง
10.	บริษัทฯ ได้จัดสวัสดิการให้ท่านมากกว่าที่กฎหมายกำหนด	2.75	1.05	ปานกลาง
11.	สิทธิการลาหยุด เช่น ลาป่วย ลาพักร้อน ลากิจ ท่านรู้สึกพอใจ	2.56	1.32	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	2.63	1.17	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยี่ง ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์โดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.63 S.D. = 1.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทมันยี่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.40 ถึง 2.86 S.D. อยู่ระหว่าง 1.05 ถึง 1.32) ทุกข้อ

ตาราง 4 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยี่งในด้านลักษณะของงาน

N = 91

ข้อที่	ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
12.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายและน่าสนใจ	3.01 ¹	1.18	พอใจมาก
13.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.02	1.11	พอใจมาก
14.	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	3.02	0.89	พอใจมาก
15.	ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการทำงานในแผนกของท่าน	3.07	0.98	พอใจมาก
16.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.04	1.02	พอใจมาก
17.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระบบและวิธีการที่แน่นอนชัดเจน	3.02	0.91	พอใจมาก
18.	ท่านรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบอยู่ยากเกินไป	2.85	0.83	ปานกลาง
19.	ท่านรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทฯ ทำให้ท่านมีอนาคตที่ดีขึ้น	3.05	1.00	พอใจมาก
20.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง	3.40	0.92	พอใจมาก
	ค่าเฉลี่ย	3.05	0.98	พอใจมาก

จากตาราง 4 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยี่งด้านลักษณะของงานโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}$ = 3.05 S.D.= 0.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทมันยี่ง มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ยกเว้นข้อที่ 18 ท่านรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบอยู่ยากเกินไป มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.85 S.D. = 0.83)

ตาราง 5 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยี่งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

N = 91

ข้อที่	ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
21.	สภาพห้องทำงานของท่านสะดวก สบาย เหมาะสมกับการทำงาน	3.11	0.95	พอใจมาก
22.	สถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.08	0.88	พอใจมาก
23.	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ภายในบริษัทฯ สามารถใช้งานได้ดี	3.21	0.85	พอใจมาก
24.	ระบบติดต่อสื่อสารในบริษัทฯ และนอก บริษัทฯ มีความเหมาะสม	3.22	0.81	พอใจมาก
25.	สภาพแวดล้อมของบริษัทฯ กระตุ้นให้ท่านอยาก ทำงาน	2.80	1.00	ปานกลาง
26.	ระดับเสียง แสง อากาศ ความสะอาดภายในบริษัท ฯ จัดได้น่าพอใจ	2.84	0.87	ปานกลาง
27.	ระบบความปลอดภัยในการทำงานภายในบริษัทฯ จัดได้น่าพอใจ	2.99	0.86	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	3.03	0.89	พอใจมาก

จากตาราง 5 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยี่ง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}$ = 3.03 S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทมันยี่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ยกเว้นข้อ 25 สภาพแวดล้อมของบริษัทฯ กระตุ้นให้ท่านอยากทำงาน 26 ระดับเสียง แสง อากาศ ความสะอาดภายในบริษัทฯ จัดได้น่าพอใจ และข้อ 27 ระบบความปลอดภัยในการทำงานภายใน บริษัทฯจัดได้ความพึงพอใจ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง (X อยู่ระหว่าง 2.80 ถึง 2.99 S.D. อยู่ระหว่าง 0.86 ถึง 1.00)

ตาราง 6 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยิ่งในด้านการบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ

N = 91

ข้อที่	ความพึงพอใจในด้านการบริหารงานและนโยบาย ของบริษัทฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
28.	บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายในการบริหารงาน ไว้อย่างชัดเจน	2.76	1.12	ปานกลาง
29.	หัวหน้าแผนกบริหารงานตามนโยบายของ บริษัทฯ ที่ได้กำหนดไว้	2.81	0.97	ปานกลาง
30.	พนักงานได้รับความยุติธรรมภายใต้ กฎ ระเบียบของบริษัทฯ เท่าเทียมกันทุกคน	2.87	1.19	ปานกลาง
31.	ท่านมีความเข้าใจนโยบายการบริหารงาน ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน	2.78	0.90	ปานกลาง
32.	ผู้บริหารของบริษัทฯ พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการ บริหารงานของบริษัทฯให้ดียิ่งขึ้น	2.84	1.12	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	2.81	1.06	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยิ่ง ด้าน
การบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.81 .S.D. = 1.06)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทมันยิ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 2.76 ถึง 2.87 S.D. อยู่ระหว่าง 0.90 ถึง 1.19)

ตาราง 7 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนั้นยิ่งในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

N = 91

ข้อที่	ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
33.	เพื่อนร่วมงานในบริษัทฯ ให้ความร่วมมือ ที่ดีในการทำงาน	3.21	0.91	พอใจมาก
34.	ท่านเห็นว่าเพื่อนร่วมงานในแผนกมีความรับผิดชอบ ต่องาน	3.42	0.76	พอใจมาก
35.	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.65	0.92	พอใจมาก
36.	เพื่อนร่วมงานในบริษัทฯ มีความจริงใจและ เป็นกันเองกับท่าน	3.13	0.96	พอใจมาก
37.	เพื่อนร่วมงานในบริษัทฯ มักขอความร่วมมือ ในการทำงานจากท่าน	3.21	0.85	พอใจมาก
38.	เพื่อนร่วมงานยอมรับผลในการทำงานของท่าน ค่าเฉลี่ย	3.21 3.30	0.80 0.87	พอใจมาก พอใจมาก

จากตาราง 7 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทนั้นยิ่งด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X}$ = 3.30 S.D.= 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทนั้นยิ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากทุกข้อ ($\bar{X}$ อยู่ระหว่าง 3.13 ถึง 3.65 S.D. อยู่ระหว่าง 0.76 ถึง 0.96)

ตาราง 8 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยี่งในด้านโอกาสก้าวหน้า
ในการทำงาน

N = 91

ข้อที่	ความพึงพอใจในด้านโอกาสก้าวหน้าในการ ทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
39.	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณา เลื่อนตำแหน่ง	2.86	1.06	ปานกลาง
40.	ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	3.01	1.06	พอใจมาก
41.	บริษัทฯ ให้โอกาสท่านได้ศึกษาต่อ อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น	3.24	1.22	พอใจมาก
	ค่าเฉลี่ย	3.04	1.11	พอใจมาก

จากตาราง 8 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยี่ง
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 3.04$ S.D. = 1.11)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทมันยี่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
ยกเว้นข้อ 39 ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งมีระดับความพึงพอใจ
ปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$ S.D. = 1.06)

ตาราง 9 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยี่งในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

N = 91

ข้อที่	ความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
42.	หัวหน้าแผนกและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.35	0.83	พอใจมาก
43.	หัวหน้าแผนกสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	3.33	0.99	พอใจมาก
44.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานส่วนหนึ่งของบริษัทฯ	3.53	1.00	พอใจมาก
45.	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเสมอ ๆ เมื่อท่านทำงานสำเร็จ	2.95	0.89	ปานกลาง
46.	ตำแหน่งงานของท่านเป็นงานที่มีเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม	3.25	0.99	พอใจมาก
	ค่าเฉลี่ย	3.28	0.94	พอใจมาก

จากตาราง 9 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยี่งด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ($X = 3.28$ S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทมันยี่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ยกเว้นข้อ 45 ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเสมอ ๆ เมื่อท่านทำงานสำเร็จ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ($X = 2.95$ S.D. = 0.89)

ตาราง 10 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทนั้นยิ่งในแต่ละด้าน

N = 91

ข้อที่	ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับความพึงพอใจ
1.	ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.30	0.87	พอใจมาก	1
2.	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.28	0.94	พอใจมาก	2
3.	ด้านลักษณะของงาน	3.05	0.98	พอใจมาก	3
4.	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.04	1.11	พอใจมาก	4
5.	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.03	0.89	พอใจมาก	5
6.	ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	3.00	1.01	ปานกลาง	6
7.	ด้านการบริหารและนโยบายของบริษัทฯ	2.81	1.06	ปานกลาง	7
8.	ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	2.63	1.17	ปานกลาง	8
	ค่าเฉลี่ย	3.02	1.00	พอใจมาก	-

จากตาราง 10 แสดงว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทนั้นยิ่ง ทั้ง 8 ด้านโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 3.02$ S.D. = 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ,ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ,ด้านลักษณะของงาน,ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับพอใจมาก ส่วนด้าน ผลตอบแทนและเงินเดือน, ด้านการบริหารและนโยบายของบริษัท และด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจัดลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า อันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน รองลงมาได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ, ด้านลักษณะของงาน, ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน,ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน,ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน, ด้านการบริหารและนโยบายของบริษัทฯ และด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ตามลำดับ

ตอนที่ 2

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่งจำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทมั่นยิ่ง จำกัดตาม เพศ (ชาย,หญิง)

เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	sig.
ชาย	2.90	1.02	-1.100	0.280
หญิง	3.05	0.98		

จากตาราง 11 แสดงว่าพนักงานบริษัทมั่นยิ่งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทมั่นยิ่ง จำกัดตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	2	1.21	0.607	2.17	0.119
ภายในกลุ่ม	88	24.53	0.28		
รวม	90	25.75			

จากตาราง 12 แสดงว่าพนักงานบริษัทมั่นยิ่งที่มีอายุที่แตกต่างกันทั้ง 3 กลุ่มคืออายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25-35 ปี อายุ มากกว่า 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทมันยิ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.185	0.09	0.32	0.728
ภายในกลุ่ม	88	25.564	0.29		
รวม	90	25.749			

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานบริษัทมันยิ่งที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทั้ง 3 กลุ่ม คืออายุ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทมันยิ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.68	0.39	1.38	0.257
ภายในกลุ่ม	88	24.97	0.28		
รวม	90	25.75			

จากตาราง 14 แสดงว่าพนักงานบริษัทมันยิ่งที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันทั้ง 3 กลุ่มคือ โสด สมรส อื่น ๆ (หย่าร้าง,หม้าย,แยกกันอยู่) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทมันยี่ง จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	2	3.38	1.69	6.648	.002
ภายในกลุ่ม	88	22.37	0.25		
รวม	90	25.75			

จากตาราง 15 แสดงว่าพนักงานบริษัทมันยี่งที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน
ทั้ง 3 กลุ่มคือประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี กลุ่มที่ 2 ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี กลุ่มที่
3 ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
มันยี่ง จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	ประสบการณ์ทำงาน		
		ต่ำกว่า 1 ปี	ทำงาน 1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป
	คะแนนเฉลี่ย	2.98	2.73	3.16
ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี	2.98	-	-	-
ประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี	2.73	-	-	*
ประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 5 ปี	3.16	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 แสดงว่า กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี
กับกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทมันย้ง จำแนกตามสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน	$\bar{X}$	S.D	t	sig
จังหวัดราชบุรี	3.157	0.429	1.883	0.064
กรุงเทพฯ	2.954	0.569		

จากตาราง 17 แสดงว่าพนักงานบริษัทมันย้งที่มีสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันทั้ง 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ทำงานจังหวัดราชบุรี และ สำนักงานกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3

ตาราง 18 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มันย้ง จำกัด ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient)

ปัจจัย	ความพึงพอใจในการทำงาน
ลักษณะของงาน	0.745**
การบริหารงานและนโยบายของบริษัท	0.716**
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.707**
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.683**
โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	0.622**
ผลตอบแทนและเงินเดือน	0.591**
สวัสดิการและผลประโยชน์	0.576**
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	0.448**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 พบว่า ปัจจัยเรื่องลักษณะของงาน การบริหารงานและนโยบายของ บริษัท และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานบริษัท มันยิ่ง จำกัด ในทิศทางบวกในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งหมายความว่า ถ้าพนักงานบริษัท มันยิ่ง จำกัด มีลักษณะของงาน การบริหารงานและนโยบาย ของบริษัท และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีในระดับมาก ก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงาน มากขึ้นด้วยเช่นกัน และยังพบว่า ปัจจัยเรื่องการได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในการ ทำงาน ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มันยิ่ง จำกัด ในทิศทางบวกใน ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งหมายความว่า ถ้าพนักงานบริษัท มันยิ่ง จำกัด มีการได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ และมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับมาก ก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงาน มากขึ้นด้วยเช่นกัน

ตอนที่ 4

ตาราง 19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่าง ปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มันยิ่ง จำกัด

Multiple Regression Analysis				
R = 0.903 R ² = 0.815 Std. Error of the Estimate = 0.797 F = 45.111 Sig. = 0.000**				
ปัจจัย	B	Beta	t	Sig.
(Constant)	-0.133		-0.707	0.482
ผลตอบแทนและเงินเดือน	0.143	0.175	2.906	0.005**
สวัสดิการและผลประโยชน์	0.186	0.238	4.161	0.000**
ลักษณะของงาน	0.146	0.165	1.976	0.051
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.165	0.184	2.540	0.013*
การบริหารงานและนโยบายของบริษัท	0.162	0.217	2.983	0.004**
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	0.123	0.137	2.476	0.015*
โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	-0.009	-0.013	-0.165	0.870
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.133	0.165	1.841	0.069

- * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับมาก ($R = 0.903$) โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในการทำงานได้ ร้อยละ 81.5 ($R^2 = 0.815$) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนประมาณร้อยละ 79.7 (Std. Error of the Estimate = 0.797) และจากการทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยค่า F-Test พบว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ($F = 45.111$, Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 5

ตาราง 20 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด

Multiple Regression Analysis				
R = 0.903 $R^2 = 0.815$ Std. Error of the Estimate = 0.797 F = 45.111 Sig. = 0.000**				
ปัจจัย	B	Beta	t	Sig.
(Constant)	-0.133		-0.707	0.482
สวัสดิการและผลประโยชน์	0.186	0.238	4.161	0.000**
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.165	0.184	2.540	0.013**
การบริหารงานและนโยบายของบริษัท	0.162	0.217	2.983	0.004**
ผลตอบแทนและเงินเดือน	0.143	0.175	2.906	0.005*
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	0.123	0.137	2.476	0.015**

- * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญจากการทดสอบของปัจจัยเรื่องผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ และการบริหารงานและนโยบายของบริษัท มีค่าน้อยกว่ากว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ สรุปได้ว่า ปัจจัยเรื่องผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ และการบริหารงานและนโยบายของบริษัท มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า ปัจจัยเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ สรุปได้ว่า ปัจจัยเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มันยังจำกัด สามารถเขียนให้อยู่ในรูปของสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มันยัง จำกัด ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงาน บริษัท มันยัง จำกัด

= -0.133 (ค่าคงที่) +
0.186 (สวัสดิการและผลประโยชน์)+
0.165 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน)+
0.162 (การบริหารงานและนโยบายของบริษัท)+
0.143 (ผลตอบแทนและเงินเดือน) +
0.123 (ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน บริษัทมันยัง จำกัด ตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารงานและนโยบายของบริษัท ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มันยัง จำกัด
5. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจจากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษารั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทมันยัง จำกัด ซึ่งผู้ศึกษามีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้คือ บุคลากรในบริษัท มันยัง จำกัด ที่ทำหน้าที่ในส่วนของสำนักงานในเขตกรุงเทพฯ และโรงงานที่จังหวัดราชบุรีทั้งสิ้น จำนวน 91 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการทำงานที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากนักวิจัยอื่น ๆ ได้แก่ โชคดี รักทอง (2531 : 186-194) วิลัย อัครอิชยา (2531 : 176-184) รสริน สกุลโรจนประวดี (2541 : 33-34) และพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : 89-96) และนำมาสร้างแบบสอบถามขึ้นเอง แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งใช้เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานภายในบริษัทนั้นยิ่ง มาตราส่วนประกอบประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ที่ลำดับความสำคัญ 5 ระดับ คำถามทั้งสิ้น รวม 46 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9370

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามถึงผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อขออนุญาตแจกและเก็บแบบสอบถามจากพนักงานบริษัทนั้นยิ่ง โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 91 ฉบับ ได้กลับคืนมา 91 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

4.1 หาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงาน โดยวิธีการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ

4.2 หาค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจรายข้อด้วย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม คือ เพศ สถานที่ทำงาน โดยใช้ สถิติ t-test และกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test

4.4 วิเคราะห์ค่าสถิติถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม และสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจจากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สรุปผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทนั้นยิ่งทั้ง 8 ด้าน คือ ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยด้านผลตอบแทนและเงินเดือน โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก

2. ปัจจัยด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านลักษณะของงาน โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก

5. ปัจจัยด้านการบริหารและนโยบายของบริษัท โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

6. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก

7. ปัจจัยโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก

8. การได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก ยกเว้นข้อที่ 45 ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเสมอๆ เมื่อท่านทำงานสำเร็จ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยัง จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและสถานที่ทำงาน

1. พนักงานในบริษัทมันยังจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานในบริษัทมันยังจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มันยังจำกัด พบว่า

1. ปัจจัยเรื่องลักษณะของงาน การบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ไปในทิศทางบวกในระดับมาก

2. ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ในทิศทางบวกในระดับปานกลาง

ตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยังพบว่า ปัจจัยเรื่องลักษณะของงาน การบริหารงานและนโยบายของบริษัท สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยัง ในทิศทางบวกในระดับมาก ทางด้านปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มันยัง จำกัด สามารถเขียนในรูปสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยัง คือ

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในการทำงาน} &= -0.133 \text{ (ค่าคงที่)} + \\ \text{ของพนักงาน บริษัท มันยัง จำกัด} &0.186 \text{ (สวัสดิการและผลประโยชน์)} + \\ &0.165 \text{ (สภาพแวดล้อมในการทำงาน)} + \\ &0.162 \text{ (การบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ)} + \\ &0.143 \text{ (ผลตอบแทนและเงินเดือน)} + \\ &0.123 \text{ (ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน)} \end{aligned}$$

อภิปรายผล

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท มันยัง มีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มันยัง จำกัด พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานมาก มีเพียงบางด้านที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ และด้านการบริหารและนโยบายของบริษัทฯ ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัทฯ ได้ทำการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานภายในบริษัทฯ รวมทั้งปรับปรุงทางด้านสวัสดิการให้กับพนักงานอยู่เสมอๆ โดยนำผลจากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่ได้แสดงความต้องการผ่านตู้รับความคิดเห็น และจากการสำรวจความต้องการโดยผ่านแบบสอบถาม ทำให้การศึกษาในครั้งนี้พบว่า พนักงานบริษัทฯ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพอใจมาก ส่วนความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ข้อที่ท่านสามารถเข้ากับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดีอยู่

ในระดับความพึงพอใจมาก สืบเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 62.64 ซึ่งทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจในงานและบทบาทของตนเอง และเนื่องจากการปฏิบัติงานในสำนักงานร่วมกันของพนักงานเป็นระยะเวลานานทำให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันซึ่งกันและกันและทำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา นิภานันท์ (2526 : บทคัดย่อ) ที่ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมการฝึกหัดครู พึงพอใจในเพื่อนร่วมงานเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับ พลະ ติลวิทยากุล (2536 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูงกว่าด้านอื่น ๆ

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทมันยี่งที่มีเพศต่างกัน ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน เพราะว่าพนักงานบริษัท ทุกคนได้รับสิทธิในการทำงานอย่างเต็มที่เช่นเดียวกันทั้งเพศชายและเพศหญิง บริษัทฯ ให้การยอมรับในความรู้ความสามารถเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับ ลัดดา แพรภักทรพิศุทธิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่า เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับพรศักดิ์ ตระกูลชีวานันต์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับพิรพรต หุ่นเจริญ (2525 : 133) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามเพศ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยี่งที่มีอายุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 23-45 ปี ซึ่งเป็นวัยในการทำงานทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้แสดงความรู้ความสามารถในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน อีกทั้งพนักงานทุกคนปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบและนโยบายของบริษัทฯ เช่นเดียวกัน แม้ว่าจะมีอายุต่างกันแต่พนักงานทุกคนเท่าใดก็ตามสิทธิในการทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลำเนาวิ ขจรศิลป์ (2525 : 50-53) จาก การวิจัยพบว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องกำลังขวัญในการทำงาน สอดคล้องกับพรศักดิ์ ตระกูลชีวานันต์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทมันยั้งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าพนักงานบริษัททุกคนได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกันไม่ว่าจะมีสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง บริษัทฯ ยังคงให้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนเท่ากัน ในการปฏิบัติงานร่วมงานในสำนักงานหรือในโรงงาน ผู้บริหารงาน หัวหน้างานและพนักงานทุกคนปฏิบัติตัวต่อพนักงานเช่นเดียวกัน มิได้แยกปฏิบัติสำหรับพนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ พิศพรต หุ่นเจริญ (2525 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ประเมศร์ ศิริรัตน์ (2538 : 76) ที่พบว่า หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชีรยล แสงอำนาจเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทมันยั้งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าพนักงานบริษัททุกคนต่างก็มุ่งจะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองตามที่ได้รับมอบหมายตามอำนาจหน้าที่ และความรู้ความสามารถที่มีโดยมิได้คำนึงถึงระดับการศึกษา ทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุขกับการทำงานในตำแหน่งที่ตนเองได้รับได้สอดคล้องกับลัดดา แพรมัทธพิศุทธิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมนึก มีแสง (2530 : 109 - 110) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสงขลา พบว่า วุฒิทางการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วิทยา ประยูร (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ ชีรยล แสงอำนาจเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมันยิ่งที่มีประสบการณ์. ในการทำงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เพราะว่าพนักงานของบริษัท ที่ปฏิบัติงานมานานจะได้รับผลตอบแทนและเงินเดือนสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า รวมทั้งเกิดความผูกพันกับผู้ร่วมงานและผูกพันกับบริษัทมันยิ่ง ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับนาเกล (Nagle. 1987 : 33-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมิชิโซต้า พบว่า ผู้บริหารที่มีอาวุโสกว่า มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทมันยิ่งที่ปฏิบัติงานในสถานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน เพราะว่าลักษณะการทำงาน และการประเมินผลงาน มีข้อกำหนดเหมือนกัน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรม และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนเช่นเดียวกันไม่ว่าจะปฏิบัติงานในสำนักงานที่กรุงเทพฯ หรือปฏิบัติงานที่โรงงานจังหวัดราชบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอินทรีฯ เฟิงแก้ว (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของนักวิชาการศึกษานักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทยที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มันยิ่ง จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงาน การบริหารงานและนโยบายของบริษัท สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในทิศทางบวกในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยเรื่องการได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในทิศทางบวกในระดับปานกลาง สอดคล้องกับเสถียร เหลืองอร่าม (2536 : 5) ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวทำให้ผู้บริหารและผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายในการบริหารบริษัท นำปัจจัยที่ได้รับมาเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกพิจารณา ปัจจัยด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงานต่อไป

ตอนที่ 4 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นไปตามลำดับคือ ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบริหารงานและนโยบายของบริษัท ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งหมายถึงเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารบริษัท นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร และนโยบายด้านผลตอบแทนให้กับพนักงานของบริษัท จะต้องนำผลการศึกษาดังกล่าวมาปรับปรุงปัจจัยในด้านต่าง ๆ ตามลำดับ เพื่อให้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานสูงขึ้น สอดคล้องกับรสนิ สกุลโรจนประวัติ (2541 : บทคัดย่อ) ได้สรุปว่า ปัจจัยด้าน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท มันยิ่งจำกัด ได้แก่

1. สวัสดิการและผลประโยชน์
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. การบริหารงานและนโยบายของบริษัท
4. ผลตอบแทนและเงินเดือน
5. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า จากการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานบริษัท มันยิ่ง จำกัด ตัวแปรดังกล่าว เป็นตัวแปรที่พนักงานให้ความสำคัญเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ซึ่งตัวแปรทั้งหมดมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นผู้มีหน้าที่กำหนดนโยบายในการบริหารบุคลากรจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงนโยบายตามสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. บริษัทฯ ควรจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของพนักงานจังหวัดราชบุรี และพนักงานในส่วนของสำนักงานกรุงเทพฯ

2. บริษัทฯ ควรมีการจัดประชุมสัมมนาเพื่อให้พนักงานเข้าใจนโยบายการบริหารงานของบริษัทฯ และส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสศึกษา ดูงาน และสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน

3. บริษัทฯ ควรกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนสำหรับพนักงานชั้นใหม่ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแก่พนักงานที่มีความขยันและตั้งใจในการทำงาน

4. บริษัทฯ ควรปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะของการทำงาน ให้เหมาะสมตามความต้องการของพนักงาน

5. บริษัทฯ ควรยกย่องชมเชยพนักงานโดยเปิดเผยให้พนักงานทุกคนได้รับทราบเพื่อให้พนักงานรู้สึกภูมิใจ และได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อตนทำงานประสบความสำเร็จ

6. บริษัทฯ ควรส่งเสริมให้พนักงานบริษัทฯ ได้มีการจัดพบปะสังสรรค์ ทักทาย หรือการจัดกิจกรรมร่วมกันในระหว่างพนักงานให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เกิดความสามัคคี และเพื่อให้เกิดความร่วมมือในบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง ในโอกาสต่อไปควรที่จะได้ศึกษาในประเด็นอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาปรับปรุงการทำงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลต่อไป เช่น

1. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติของพนักงานภายในบริษัทมั่นยิ่ง
2. ศึกษาความต้องการที่ต้องการให้เกิดขึ้นภายในบริษัทมั่นยิ่ง
3. ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในส่วนปฏิบัติงานในโรงงานจังหวัดราชบุรี

๑

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

*กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานออมสิน :

ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนาบริหารศาสตร์, อุดลำนาค.

กมลรัตน์ หล้าสงฆ์. (2527). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนว
และจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

กฤษณ์ ศรีสุภา. "สมองไหล," มิตรครู. 26 (22) : 22-26; พฤศจิกายน 2527.

กาญจนา ควรสุภา. (2516). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัว
ความรู้สึกลึกซึ้งและคุณธรรมแห่งพลเมืองดี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร, อุดลำนาค.

กาญจนา พงษ์หา. (2534). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษา
โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง วิทยานิพนธ์ ค.ม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, อุดลำนาค.

เกศินี ทิปประสาน. (2539). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
อุดลำนาค.

กองวิชาการและสถิติ. (2541). "ธุรกิจประกันภัยในประเทศในรอบ 5 ปี ตั้งแต่ปี 2536-2540,"
ใน 19 ปี กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ : กระทรวงพาณิชย์.

กอบเกียรติ สง่างเคราะห์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์
แผนกเทคนิคพื้นฐานวิทยาเขตเทคนิคกลุ่มสถานศึกษาภาคกลาง.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

การศึกษานอกโรงเรียน, กรม. (2530). คู่มือดำเนินงานครูอาสาสมัครเดินสอนการศึกษา
นอกโรงเรียน.

*กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.

กรองจิตต์ พรหมรักษ์. (2529). แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียน
มัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อุดลำนาค.

"ข่าวประกัน." (2540, ตุลาคม). การเงินการธนาคาร. 16(186) : 59 - 60.

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. ที่ นร.0707.1/ว 23 และ ว.24 เรื่อง มอบอำนาจ
การกำหนดตำแหน่งในสายงานที่เริ่มต้นจากระดับ 1 ระดับ 2 และระดับ 3.
31 ตุลาคม 2540.

คณะอนุกรรมการคั่นคว่ำและวิชาการ. คู่มือวิชาการประกันภัย ประจำปี 2529-2530.
กรุงเทพฯ : สมาคมประกันวินาศภัย, ม.ป.ป.

- จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และลูกจ้างกองพลารธิการ.วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, อัดสำเนา.
- จันทร์จิรา เหล่าพ้งันนันทน์. (2533). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะ กับความพึงพอใจในอาชีพของพยาบาล สังกัดกรมการแพทย์กรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- จิรภรณ์ กาญจนไพบูลย์กุล. (2527). ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษา. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสาน มิตร, อัดสำเนา.
- จิราภรณ์ โนราช. (2537). องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ บุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จีระ หงส์ลดารมย์. (2531). กลยุทธ์การสร้างเสริมคุณภาพบัณฑิตเพื่อให้สอดคล้อง กับการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานในอนาคต. ริญญา กศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- จำนง สมประสงค์. (2518). การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ครุสภา.
- ชนานุช ดิษฐเนตร. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวง สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พบ.ม.กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, อัดสำเนา.
- ชาญวิทย์ โตชนะคุณ. (2536). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ของข้าราชการศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข. และ สาย ค. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม, อัดสำเนา.
- ชุมพล เตมีศักดิ์. (2530). ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาริการอำเภอในเขต การศึกษา 7 และ 8. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.พิษณุโลก : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, อัดสำเนา.
- ชุมพล บุญชู. (2529). ขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญในจังหวัด นครศรีธรรมราช. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, อัดสำเนา.

- โชคดี รักทอง. (2531). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริหาร
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- ญาดา พงศปริพัตร. (2542). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชี
และการเงินในธุรกิจประกันภัย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- *ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ช่างมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- "ต่างจิต ต่างใจ," (2536). คู่แข่งธุรกิจ. 2536 : 205 ; เมษายน - พฤษภาคม 2536.
- ดิน ปรชัยพฤกษ์. (2534). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ณัดกิจ น่วมอินทร์. (2537). ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ใน
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยนเรศวร, อัดสำเนา.
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. (2528). การจูงใจเพื่อผลงาน. นครปฐม : ภาควิชาบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์. (2523). ความพึงพอใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2533). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- *ธีระวุฒิ บุญยโสภณ. (2528). จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์. กรุงเทพฯ :
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ.
- *ธีรยล แสงอำนาจเจริญ. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
และครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก.
ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
อัดสำเนา.
- นิคม พรหมน้อย. (2529). ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์
ในภาคใต้. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.สงขลา : วิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา,
อัดสำเนา.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2530). จิตวิทยาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- นำพร ไหว้อง. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจ
ของวิทยากร สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, อัดสำเนา.

- บังอร ศรีดำ. (2543). การศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงาน บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา
- บุญเลิศ สัสสี. (2537). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่าง กลุ่มภาคเหนือ สังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, อัดสำเนา.
- ปทุม เมทะนันท์. (2536). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีสังคม(เกริก), อัดสำเนา.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- ปรเมศร์ ศิริรัตน์. (2538). การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, อัดสำเนา.
- ประทีป เล้ารัตนอารีย์. (2524). ขวัญของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- ประทุม เมทะนันท์. (2536). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ สถาบันเทคโนโลยี สังคม(เกริก), อัดสำเนา.
- ปราณี อารยศาสตร์. (2519). ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม.กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, อัดสำเนา.
- ปาริชาติ ดันติวัฒน์. (2536). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัด กรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2539). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, อัดสำเนา.

- ผอบเขียว วงศ์ภักดี. (2537). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกองบรม
ในธนาคารพาณิชย์ไทย. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- *พรพิมล โกสิภาพ. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการสอนเสริมของอาจารย์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, อัดสำเนา.
- พรรณราย อ่ำประภา. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์อุตสาหกรรม
ศึกษาในสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์. ปรินูญานินพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, อัดสำเนา.
- พจนีย์ ธนวานิช. (2541). "กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจประกันภัยให้ประสบ
ความสำเร็จ," ใน 19 ปี กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ : กระทรวงพาณิชย์.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2526). แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิพัฒน์ เทพย์ปฏิพัทธ์. (2534). "เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการประกันภัย,"
จุลสารเศรษฐศาสตร์. เล่มที่ 4 คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ
: สำนักพิมพ์หอรัตนชัยการพิมพ์
- พิทยา ขวัญทอง. (2522). ขวัญของครูเกษตรในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญ
ศึกษาในภาคกลาง. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- พิรพรต หุ่นเจริญ. (2525). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- ไพบุลย์ วิสัยจร. (2523). ขวัญของครูโรงเรียนราษฎร์ในกรุงเทพมหานคร.
ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
อัดสำเนา.
- ไพศาล หวังพาณิชย์. (2536). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เฟื่องนภา เตียเจริญ. (2541). ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
ของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- ภิญโญ สาร. (2514). หลักบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- มนูญ เอี่ยมวิสัย. (2518). ขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา
ในเขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
อัดสำเนา.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. **บัญชีข้าราชการ**. ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานปลัดทบวงฯ
ม.ป.ท.,ม.ป.ป.

ยุทธพงษ์ ขวัญขึ้น. (2537). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
ประจำสถานอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ปรินิพนธ์ กศ.ม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.

รสริน สกุลโรจนประวัตติ. (2541). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. ปรินิพนธ์

กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.

รุ่งโรจน์ ศรีนวลละออง. (2530). **ขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดกระบี่**. ปรินิพนธ์ กศ.ม.สงขลา :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, อัดสำเนา.

ลัดดา แพร่ทศพิศุทธิ์. (2536). **ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
มหาวิทยาลัย**. ปรินิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร, อัดสำเนา.

สิววรรณ คงภูมิใจสกุล. (2532). **ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริหารที่มีต่อการจัด
สวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.

วันชัย วิเศษสุวรรณ. (2527). **ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายการบริหาร
และธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร**, ปรินิพนธ์

กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.

วันดี ชิวสตาพรนุกูล และสุภารัตน์ วิวรรณเดช ผู้ให้สัมภาษณ์, ญาดา พงศ์บริพัตร

ผู้สัมภาษณ์, ที่บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท จรัญประกันภัย

จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2541.

วารุณี โอสธารมย์. (2533). **พัฒนาการอุดมศึกษาในประเทศไทย : การศึกษาวิเคราะห์
เชิงนโยบายและผลพวงที่มีต่อการพัฒนาในปัจจุบันและอนาคต**.

รายงานการวิจัยในโครงการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว. กรุงเทพฯ :

ทบวงมหาวิทยาลัย.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535. **ความลับขององค์การ : พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่**.

กรุงเทพฯ : หจก. ภาพพิมพ์.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2530). **หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

- วิทยา ประยูร. (2540). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่ม การศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- วินิจ คริสตไทย. (2528). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจ ในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูกลุ่มภาคตะวันออก. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- วิไล อัครดิชยา. (2531). รายงานการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีรนาถ มานะกิจ. (2536). พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีรเทพ สุวรรณสว่าง. (2528). ขวัญในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษา อำเภอและกิ่งอำเภอใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม.สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, อัดสำเนา.
- วุฒิชัย จำนง. (2524). การบริหารสำหรับผู้จัดการและหัวหน้าหน่วยงานระดับกลาง. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- ศิริมา ปาณทรงดานนท์. (2527). การศึกษาการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, อัดสำเนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- สมจินตนา ภูระหงษ์. (2539). ระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูช่าง อุตสาหกรรมในสถานศึกษา สังกัดกองการศึกษาอาชีวกรรมอาชีวศึกษา. กรมอาชีวศึกษา, 2539.
- สมชาติ คงพิกุล. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ ศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ, อัดสำเนา.
- สมนึก มีแสง. (2530). การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดสงขลา. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม.สงขลา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, อัดสำเนา.

- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพร นิกรแสน. (2529). *สภาพความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 10*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, อัดสำเนา.
- สมยศ นาวิการ. (2535). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สัจจา ศรีเจริญ. (2527). *ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในจังหวัดชายแดนภาคใต้*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- สมาคมประกันวินาศภัย. (2536). *คู่มือธุรกิจประกันภัย*. กรุงเทพฯ.
- สุชา จันทน์เอม. (2531). *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุธรรม พงศ์สำราญ และคณะ. (2539). *หลักการประกันวินาศภัย*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรี้นติ้ง เฮ้าส์.
- สุพรรณี รอดบุญธรรม. (2538). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยช่างกลปทุมวัน*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- สุระ หีบโอสถ. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- สุวัฒน์ ชำรงค์ศรีสกุล. (2527). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการของसारวัตรสืบสวนสอบสวนสถานีตำรวจนครบาล การศึกษาโดยอาศัยตัวแปรภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจ*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, อัดสำเนา.
- เสนาะ ดิยาว. (2536). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2532, ธันวาคม). "ผลของการวิจัย : ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย," *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 12 (47) : 32 - 44.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2536). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรทัย โพธิสุข. (2530). *พัฒนาการของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.

- อรนิตย์ ญาณศิริ. (2539). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญาโท กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, อัดสำเนา.
- อารี เพชรสุด. (2537). จิตวิทยาการอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อินทรา เพ็งแก้ว. (2538). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการ ศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในเขตภาคใต้ของประเทศไทย. ปริญญาโท กศ.ม. สงขลา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, อัดสำเนา.
- อรุณ รักธรรม. (2532). มนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อรุณ ศรีวรรณชาติ. (2529). ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงาน การประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช. ปริญญาโท กศ.ม.สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, อัดสำเนา.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อุบลศรี อิทธิพงษ์. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการทหารกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม. สารนิพนธ์ ร.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, อัดสำเนา.
- อัมพล สุอำพัน. (2535). จิตวิทยากับการดำรงชีวิตประจำวัน," จิตวิทยาทั่วไป หน่วยที่ 8 - 15. พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Applewhite, Philip B. (1965). *Organization Behavior*. New York : McGraw Hill Book Co.,
- Barnard, Chester I. (1972). *The Functions of the Executive*. Massachusetts : Havard University Press.
- Beach, Dale S. (1986). Personnel : *The Management of People at Work*. 4th ed. New York : Macmillan.
- Best, John W. (1981). *Research in Education*. 3rd ed. New Jersey : Prentice Hall.
- *Blum, Milton L. and Jame C.Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York: Harper and Row Publishers.
- Borquist, Linda. (1987). "Job Satisfaction of Administrators in a Publics Suburban School District," *Dissertation Abstracts International*. 48(7) : 260 A; August.
- Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3rd ed. New York : Harper and Row.
- Davis, Keith, (1972). *Human Relations at Work*. 4th ed. New York : McGraw-Hill Book.

- Davis, Keith and John W. Newstrom. (1985). *Human Behavior at Work : Organization Behavior*. 7th ed. New York. Mcgraw-Hill Book.
- D'Elia, George Patrick Michael. (1979, July). "The Determinants of Job Satisfaction among Beginning Librarians," *Library Quarterly*. 49 : 283 - 302.
- Dorfman, Mark S. (1991). *Introduction to Risk Management*. New jersey : Prentice Hall.
- *Feldman, D.C. and H.J.Arnold. (1983). *Managing Individual and Group Behavior in Organization*. New York. Mcgraw Hil Book, Inc.,
- Ferguson, George A. (1971). *Statistical Analysis in Psychology and Education* 3rd ed. New York : McGraw-Hill Book Co.,
- Fleming, Michael C and Joseph G.Nellis. (1994). *Principles of Applied Statistics*. London : Routledge.
- Ghiselli: Edwin E. (1971). *Explorations in managerial talent*.
- Gilmer, Beverly von Haller B. and others. (1966). *Industrial Psychology*. New York : McGraw-Hill Book co.,
- Gloster, Arthur Spears. (1975, February). "A Study of Faculty Morale in Selected Community Colleges and Technical Institutes in North Carolina," *"Dissertation Abstracts International*. 35(8) : 5074 - A.
- Green. C.N. (1972, October). "The Satisfaction-Performance Controversy : New Developments and Their Implication., "in *Business Horizon*, 1972 : 31 – 41.
- Greenberg, Jerald and Robert A. Baron. (1993). *Behaviors in Organizations*. 4th ed. Boston : Allyn Bacon.
- Hammer, Robert Eugence.. (1971, December). "Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa, An Applicant of the Herzberg Factor Theory," *Dissertation Abstracts International*. 35(6) :3373 – A.
- Herr,E.L. and S.H.Cramer. (1992). *Career guidance and counseling Through the life span : systemetic Approaches*. 4th ed. New York: Harper collins publishers, Inc.,
- Harrell, Thormas W. (1992). *Industrial Psychology*. Oxford : IBM Publishing, 1964. Systematic Approaches. 4th ed. New York : Harper Collins Publisher, Inc.
- Herzberg, Frederick, Bernard Mausner and Barbara B. Snyderman. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons. Inc.

- Jackson, Dale R. (1974, October). ***"A study of University Administrations Perceptions Related to the Factors Of Herzberg's Motivation Hygiene Theory,"*** Dissertation Abstracts international. 3(5) : 7560 - A.
- Kemper, Lawrence Barttel. (1975, March). ***"Morale of Elementary Principals in Mexican American Poverty School,"*** Dissertation Abstracts International. 35(9) : 5730 - A.
- Locke, Edwin A. (1976). ***"The Nature and Causes of Job Satisfaction,"*** in Handbook of Industrial And Organizational psychology, Chicago : Rand McNally.
- Luthans, Fred. (1992). ***Organization Behavior.*** New York : McGraw Hill.
- Mcclelland, David C.Human. (1987). ***Motivation,*** Cambridge: Cambridge University Press.
- Maslow, Abraban H. (1970). ***Motivation and Personality.*** 2nd ed. New York: Harper and Row.
- Manning, Renfro Clack. (1977, January). ***" The Satisfiers and Dissatisfiers or Virginia Superintendents of Schools., "*** Dissertation Abstracts International. 37(7) : 30.
- Mayer, Roger Curtis. (1990, March). ***" Understanding Employee Motivation Through Organizational Commitment., "*** Dissertation Abstracts International. 50(9) : 2978 – A.
- Mayo, Elton. (1963). ***The Human Problems of an Industrial Civilization.*** Massachusetta : Harvard University Press.
- Moorehead, Roderick Emmanuel. (1979, August). ***"An Analysis of Faculty Job Satisfaction in the Public Regional Community Colleges and the State Technical Colleges of Connecticut.; "*** Dissertation Abstracts International. (40)2 : 635 – A.
- Morse, Nancy C. (1955). ***Satisfactions in the While Collar Job.*** Michigan : University of michigan Press.
- Mowday, Richard T., Lyman W. Porter and Richard M. Steers. (1982). ***Employee-Organization Linkages. : The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover.*** New York : Academid Press.

- Nagle, Karen E.Olson. (1987, July). "Job Satisfaction of Minnesota Community College Administrators." *Dissertation Abstracts International*. 48(1) : 33 - A.
- *Newstrom, John W.Davis,Keith. (1989). *Organization behavior readings and exercises*.
- Parker, Henry W. and Clarkson Oglesby. H. (1972). *Method Improvement of Constructive Manager*. New York : McGraw-Hill Book Co.,
- Roach Sally S. (1996). *Introductory clinical pharmacology*/Philadelphia: Lippincott.
- Roethlisberger, F.J. (1956). *Management and morale*/ F.J.Roethlisberger. Cambridge, Mass, : Harward University Press.
- Secord, Paul F. and Carl W. Backman. (1964). *Social Psychology*. New York : McGraw-Hill Book Co.,
- Schmidt, Gene Lillard. (1975, August). "Job-Satisfaction among Secondary School Administrators.," *Dissertation Abstracts International*. 35(2) : 7583 - A.
- Sergiovanni, Thomas J. (1973). "Factors Which Effect Satisfaction and Dissatisfaction of Teacher," Explanation in Educational Administration. St.Louis : University of Queensland Press.
- Skinner, B.F. (1971). *Beyond Freedom and Dignity*, New York: Alfred A.Knopf, _____ . (1953). Science and Human Behavior. New York : Free Press, 1953.
- Smith, Henry Clay. (1964). *Psychology of Industrial Behavior*. New York. McGraw-Hill book co.,
- Strauss, George and Sayles, Leonard R. (1960). *Personal : The Human Problem of Management* Engle Wood Cliffs : Prentice-Hall Inc,
- Swaringim, Carl Thomas. (1982, December). "A Comparison of Teacher Morale in Public Elemantary School In St.Louis Country Missouri,," *Dissertation Abstracts International*. 43(6) : 1785 - A.
- Valez Gillermo V. (1972, September). "A study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombian Universities," *Dissertation Abstracts Internation*. 33 (3): 997-A.
- Vecchio, Robert P. (1991). *Organizational Behavior*. 2nd ed Chicago : The Dryden Press.
- Vroom, Victor H. (1970). "Industrial Social Psychology., " in *Management and Motivation*. P.91-103 Elited by Victor H.Vroom and Edward L.Deci. Harmondworth : Penguin Book Ltd.,
- _____. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons Inc.,

- Wangpanich, Paisal. (1984) *Job Satisfaction of Faculty Members at Srinakharinwirot University, Thailand*. Doctor's Thesis, Kansas : University of Kansas, photocopied.
- Williams, Arthur C.Jr. and Richard M.Heins. (1986). *Risk Management and Insurance*. New York : McGraw Hill Inc.,

ภาคผนวก

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะขอทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานตามความรู้สึกที่เป็นจริงของท่าน ผู้ศึกษาได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารงานและนโยบายของบริษัท ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ด้านข้างของแบบสอบถามเป็นการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คำตอบในการตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อตัวท่านแต่ประการใด

กรุณาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารพนักงานของบริษัทนี้ให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ณัฐนิชา ปานศักดิ์

นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการแนะแนว

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม ตอนที่ 1

คำชี้แจง :: เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะด้านบุคคล ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ใน ()
ที่ตรงกับความเป็นจริง หรือเติมข้อความลงใน

1. เพศ

() 1.ชาย

() 2.หญิง

2. อายุ

.....ปี เดือน

3.สถานภาพสมรส

() 1.โสด

() 2.สมรส

() 3.อื่น ๆ (หย่าร้าง, หม้าย, แยกกันอยู่)

4.ระดับการศึกษา

() 1.ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

() 2.ปริญญาตรี

() 3.สูงกว่าระดับปริญญาตรี

5.ประสบการณ์ในการทำงาน

.....ปี.....เดือน

6.สถานที่ทำงาน

() สำนักงานกรุงเทพฯ

() โรงงานจังหวัดราชบุรี

แบบสอบถาม ตอนที่ 2

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 47 ข้อ โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในระดับ

ความพึงพอใจที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ในแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือกตอบ 5 คำตอบ

บริษัท หมายถึง บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด

ระดับคะแนน

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ปัจจัยในด้าน	ข้อที่	ความคิด ความรู้สึกต่องานในแผนก	ระดับความพึงพอใจ					ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
			5	4	3	2	1	
ผลตอบแทนและเงินเดือน	1	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ						
	2	เมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือนที่ได้รับท่านรู้สึกพอใจ						
	3	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน						
	4	ค่าตอบแทนที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายของท่าน						
	5	ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม						
สวัสดิการและผลประโยชน์	6	ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการของบริษัท เช่น การรักษาพยาบาลรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ						
	7	การจัดสรรที่พักฟรีให้กับพนักงานเพียงพอต่อความต้องการ						
	8	รถรับส่งพนักงานระหว่างที่พักกับที่ทำงานมีความเหมาะสม						
	9	ชุดฟอร์มสำหรับพนักงานเพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการ						
	10	บริษัทฯ ได้จัดสวัสดิการให้ท่านมากกว่าที่กฎหมายกำหนด						
ลักษณะของงาน	11	สิทธิการลาหยุด เช่น ลาป่วย ลาพักร้อน ลากิจ ที่ท่านได้รับ						
	12	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายและน่าสนใจ						
	13	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน						

ปัจจัยในด้าน	ข้อที่	ความคิด ความรู้สึกต่องานในแผนก	ระดับความพึงพอใจ					ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
			5	4	3	2	1	
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	14	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติอยู่						
	15	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน						
	16	ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการทำงานในแผนกของท่าน						
	17	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระบบและวิธีการที่แน่นอนชัดเจน						
	18	ท่านรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบอยู่ยากเกินไป						
	19	ท่านรู้สึกว่าการทำงานในบริษัท ทำให้ท่านมีอนาคตดีขึ้น						
	20	งานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง						
	21	สภาพห้องทำงานของท่านสะดวก สบาย เหมาะสมกับการทำงาน						
	22	สถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย						
	23	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ภายในบริษัท สามารถใช้งานได้ดี						
การบริหารงานและนโยบายของบริษัท	24	ระบบติดต่อสื่อสารภายในบริษัท และนอกบริษัท มีความเหมาะสม						
	25	สภาพแวดล้อมของบริษัท กระตุ้นให้ท่านอยากทำงาน						
	26	ระดับเสียง แสง อากาศ ความสะอาด ภายในบริษัท จัดได้น่าพอใจ						
	27	ระบบความปลอดภัยในการทำงานภายในบริษัท จัดได้น่าพอใจ						
	28	บริษัท ได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน						
	29	หัวหน้าแผนกบริหารงานตามนโยบายของบริษัท ที่ได้กำหนดไว้						
	30	พนักงานได้รับความยุติธรรมภายใต้ กฎ ระเบียบ ของบริษัท เท่าเทียมกันทุกคน						
	31	ท่านมีความเข้าใจนโยบายการบริหารงานของบริษัท อย่างชัดเจน						
	32	ผู้บริหารของบริษัท พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารงานของบริษัท ให้ดียิ่งขึ้น						
	33	เพื่อร่วมงานในบริษัท ให้ความร่วมมือที่ดีในการทำงาน						
ความสามัคคีกับผู้ร่วมงาน	34	ท่านเห็นว่าเพื่อนร่วมงานในแผนกมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน						

ปัจจัยในด้าน	ข้อที่	ความคิด ความรู้สึกต่องานในแผนก	ระดับความพึงพอใจ					ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
			5	4	3	2	1	
	35	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี						
โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ	36	เพื่อนร่วมงานในบริษัทฯ มีความจริงใจและเป็นกันเองกับท่าน						
	37	เพื่อนร่วมงานในบริษัทฯ มักขอความร่วมมือในการทำงานจากท่าน						
	38	เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือกันดี .						
	39	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง						
	40	ท่านมีโอกาสดูแลเรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ						
	41	บริษัทฯ ให้โอกาสท่านได้ศึกษาต่อ อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มวุฒิ ให้สูงขึ้น						
	42	หัวหน้าแผนกและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน						
	43	หัวหน้าแผนกสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน						
	44	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานส่วนหนึ่งของบริษัทฯ						
	45	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเสมอ ๆ เมื่อท่านทำงานสำเร็จ						
	46	ตำแหน่งงานของท่านเป็นงานที่มีเกียรติเป็นที่ยอมรับในสังคม						

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก
1.	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ	0.62
2.	เมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือนที่ได้รับท่านรู้สึกพอใจ	0.41
3.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	0.73
4.	ค่าตอบแทนที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายของท่าน	0.53
5.	ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	0.49
6.	ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการของบริษัท เช่น การรักษาพยาบาล รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	0.60
7.	การจัดสรรที่พักฟรีให้กับพนักงานเพียงพอต่อความต้องการ	0.62
8.	รถรับส่งพนักงานระหว่างที่พักกับที่ทำงานมีความเหมาะสม	0.83
9.	ชุดฟอร์มสำหรับพนักงานเพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการ	0.63
10.	บริษัทฯ ได้จัดสวัสดิการให้ท่านมากกว่าที่กฎหมายกำหนด	0.71
11.	สิทธิการลาหยุด เช่น ลาป่วย ลาพักร้อนลากิจ ท่านรู้สึกพอใจ	0.48
12.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายและน่าสนใจ	0.73
13.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	0.60
14.	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	0.46
15.	ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการทำงานในแผนกของท่าน	0.63
16.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	0.51
17.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระบบและวิธีการที่แน่นอนชัดเจน	0.37
18.	ท่านรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบอยู่ยากเกินไป	0.34
19.	ท่านรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทฯ ทำให้ท่านมีอนาคตที่ดีขึ้น	0.54
20.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง	0.49
21.	สภาพห้องทำงานของท่านสะดวก สบายเหมาะสมกับการทำงาน	0.49
22.	สถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	0.49
23.	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ภายในบริษัทฯ สามารถใช้งานได้ดี	0.39
24.	ระบบติดต่อสื่อสารในบริษัทฯ และนอกบริษัทฯ มีความเหมาะสม	0.54
25.	สภาพแวดล้อมของบริษัทฯ กระตุ้นให้ท่านอยากทำงาน	0.40

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก
26.	ระดับเสียง แสง อากาศ ความสะอาดภายในบริษัทฯ จัดได้น่าพอใจ	0.43
27.	ระบบความปลอดภัยในการทำงานภายในบริษัทฯ จัดได้น่าพอใจ	0.39
28.	บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน	0.46
29.	หัวหน้าแผนกบริหารงานตามนโยบายของบริษัทฯ ที่ได้กำหนดไว้	0.46
30.	พนักงานได้รับความยุติธรรมภายใต้ กฎระเบียบของบริษัทฯ เท่าเทียมกันทุกคน	0.63
31.	ท่านมีความเข้าใจนโยบายการบริหารงานของบริษัทฯ อย่างชัดเจน	0.43
32.	ผู้บริหารของบริษัทฯ พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารงานของบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น	0.43
33.	เพื่อนร่วมงานในบริษัทฯ ให้ความร่วมมือที่ดีในการทำงาน	0.92
34.	ท่านเห็นว่าเพื่อนร่วมงานในแผนกมีความรับผิดชอบต่องาน	0.60
35.	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	0.60
36.	เพื่อนร่วมงานในบริษัทฯ มีความจริงใจและเป็นกันเองกับท่าน	0.90
37.	เพื่อนร่วมงานในบริษัทฯ มักขอความร่วมมือในการทำงานจากท่าน	0.60
38.	เพื่อนร่วมงานยอมรับผลในการทำงานของท่าน	0.40
39.	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง	0.51
40.	ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	0.49
41.	บริษัทฯ ให้โอกาสท่านได้ศึกษาต่อ อบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น	0.32
42.	หัวหน้าแผนกและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	0.92
43.	หัวหน้าแผนกสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	0.93
44.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานส่วนหนึ่งของบริษัทฯ	0.37
45.	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเสมอ ๆ เมื่อท่านทำงานสำเร็จ	0.59
46.	ตำแหน่งงานของท่านเป็นงานที่มีเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม	0.83

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ

ลำดับข้อ	ค่าความเชื่อมั่น	ลำดับข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1	0.9375	28	0.9357
2	0.9360	29	0.9357
3	0.9369	30	0.9367
4	0.9373	31	0.9351
5	0.9361	32	0.9357
6	0.9368	33	0.9347
7	0.9376	34	0.9363
8	0.9376	35	0.9390
9	0.9393	36	0.9391
10	0.9361	37	0.9394
11	0.9382	38	0.9386
12	0.9355	39	0.9354
13	0.9354	40	0.9350
14	0.9361	41	0.9370
15	0.9349	42	0.9373
16	0.9349	43	0.9368
17	0.9354	44	0.9365
18	0.9358	45	0.9364
19	0.9341	46	0.9381
20	0.9340		
21	0.9345		
22	0.9349		
23	0.9364		
24	0.9366		
25	0.9348		
26	0.9351		
27	0.9363		

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวณัฐนิชา ปานศักดิ์
เกิดวันที่	25 เดือน มกราคม พุทธศักราช 2516
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลประจำจังหวัดอุดรดิตถ์
สถานที่ติดต่อปัจจุบัน	บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด เลขที่ 11 ตึก คิวเฮาส์สาทร ชั้น 11 ถนนสาทรใต้ หุ่นมหาเมฆ สาทร กรุงเทพฯ 10120
สถานที่ทำงาน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเอกสารต่างประเทศ บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	การศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยสยาม วิชาเอก บริหารธุรกิจ (คอมพิวเตอร์)
พ.ศ. 2544	กศ.ม. จิตวิทยาการแนะแนว จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร