

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2556

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2556

รวิพรรณ ลีภัยเจริญ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปรินญาณิพนธ์: อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์.

การวิจัยครั้งนี้มุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี อีกทั้งยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้าง อันได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, นโยบายและการบริหาร, สภาพการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี และยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมแรง อันได้แก่ การเสริมแรงทางบวก, การเสริมแรงทางลบ, การทำให้หมดไป และการทำโทษ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทขนส่งในจังหวัดสระบุรี จำนวน 402 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง ใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) วิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบความถดถอยเชิงพหุ พนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุงาน 4 – 6 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับดี มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยเสริมแรงโดยรวมอยู่ในระดับดี และจากการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ปัจจัยเสริมแรง ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

FACTORS AFFECTING TRUCK DRIVER'S JOB SATISFACTION IN SARABURI  
PROVINCE AREA.



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

May 2013

Rawiphan Leepaicharoen. (2013). *Factors affecting truck driver's job satisfaction in Saraburi province area*. Master thesis, M.B.A.(Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Manu Leenawong

The purpose of this research was to study demographic characteristics of truck driver in Saraburi province. Also, studying the correlation between hygiene factors including salary, interpersonal relationship, policy and administration, working condition, job security and satisfaction of truck driver in Saraburi province. Studying about correlation between reinforcement factors including Positive reinforcement, Negative reinforcement, Extinction, Punishment and satisfaction of truck driver in Saraburi province. The group of respondents are employee of commercial truck transportation company in Saraburi province for 402 samples by choosing specifically according to the Quota sampling and Convenience Sampling. Data was collected through questionnaire and were analyzed by various statistic methods including percentage, frequency, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by Independent Sample t-test, One-way Analysis of Variance, Least Significant Difference (LSD), Dunnett T3 and Multiple Regression. Research findings were as follows: Demographic Data: Most truck driver's age between 31 – 40 years old, marriage status, holding lower secondary school degree, work for 4 – 6 years and earning monthly income 15,001 – 20,000 baht. Overall of performance of level of hygiene factors was high level. performance of level of reinforcement factors was high level. Truck driver's satisfaction in Saraburi province was at high level.

The findings has shown that there is correlation between demographic factors including age, marriage status, experience and truck driver's satisfaction. The supportive factors are the hygiene factors including interpersonal and working condition had the significant correlation with truck driver's satisfaction. Also, the reinforcement factors are positive reinforcement and negative reinforcement had the significant correlation with truck driver's satisfaction.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

ของ

รวิพรรณ ลี้ภัยเจริญ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษา

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์)

(อาจารย์ ดร.ธนายงศ์ กীরตวานิชย์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากผู้วิจัยได้รับความเมตตาและกรุณาจาก ท่าน อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจและแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อนำมาปรับปรุงให้ ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการ วิจัยและคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ทุกท่าน ทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัย และรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยให้การทำงานในการพัฒนาความรู้ทางด้านการจัดการเป็นไป อย่างมีคุณค่ามากขึ้น รวมถึงคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้แก่ผู้วิจัยอีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทุกท่าน และคณาจารย์พิเศษจากภายนอกที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ และปลุกฝังความคิดดี ๆ ตลอดจนจบการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยทุกท่าน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัว ผู้ซึ่งเป็นกำลังใจ ห่วงใย ให้ความรัก อบรมสั่งสอน เป็นแรงบันดาลใจ และสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็น เครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา บรรพบุรุษ บวรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทาง ที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

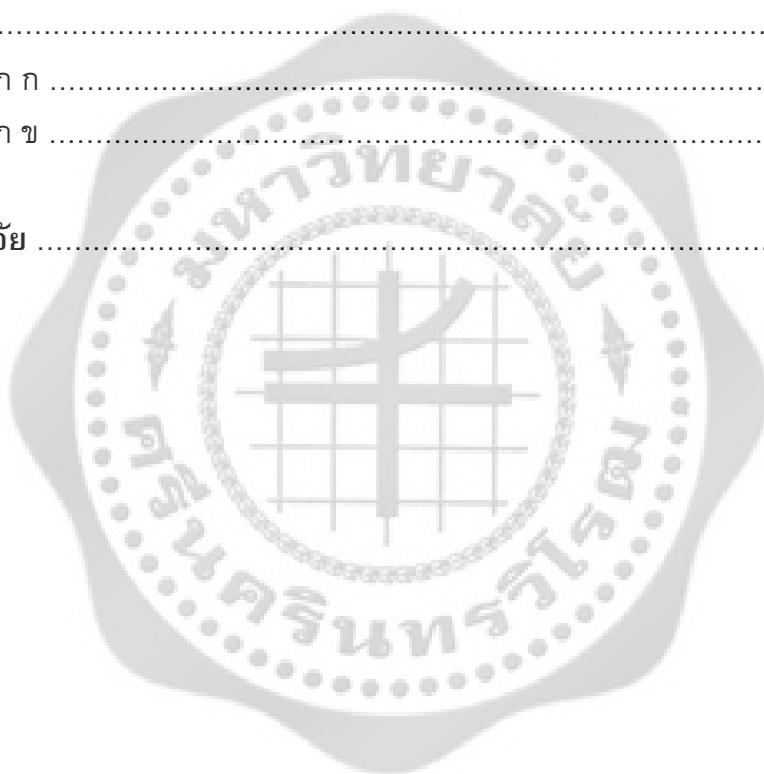
รวีพรรณ ลี้ภัยเจริญ

# สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์ .....	2
ความสำคัญของการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการศึกษา .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	6
สมมติฐานการวิจัย .....	7
<b>2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b> .....	8
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ .....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมแรง .....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	32
<b>3 วิธีการดำเนินการวิจัย</b> .....	39
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	39
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	47
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
<b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	81
สังเขปความความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย .....	81
สรุปผลการศึกษาวิจัย .....	86
อภิปรายผล .....	90

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย .....	96
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป .....	97
บรรณานุกรม .....	98
ภาคผนวก .....	105
ภาคผนวก ก .....	106
ภาคผนวก ข .....	113
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	115



## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การปกครองจังหวัดสระบุรี 13 อำเภอ 111 ตำบล .....	40
2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ .....	56
3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ รายได้ ที่ จัดกลุ่มใหม่ .....	58
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคำจุนที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัด สระบุรี โดยรวมและรายด้าน .....	60
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยเสริมแรงที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัด สระบุรี โดยรวมและรายด้าน .....	63
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานขับ รถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี .....	65
7 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี .....	66
8 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....	67
9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 .....	67
10 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างสภาพสมรสกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ T-test .....	69
11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ T-test ...	70
12 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุงานกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้ Levene's test ....	71
13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุงานกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ Brown- Forsythe .....	72
14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอายุงานต่างกัน โดยใช้สถิติ Dennett's T3 .....	72

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้ Levene's test ....	74
16	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ F-test .....	75
17	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยค่าจูนและปัจจัยเสริมแรง ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) .....	78
18	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	80



## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	6
2 ความต้องการแบบลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) .....	20
3 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ 4 ทฤษฎี .....	24



# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การดำเนินชีวิตของมนุษย์จำเป็นต้องอาศัยการคมนาคมเป็นหลักทั้งในด้านการขนส่งทางบก ทางอากาศหรือทางน้ำ ซึ่งในทุก ๆ กิจกรรมของมนุษย์ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งของคนจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งหรือจะเป็นการขนส่งสินค้า เช่น สินค้าอุปโภคบริโภคต่าง ๆ หรือสินค้าที่เป็นวัตถุดิบ เช่น การสร้างบ้านมนุษย์ต้องอาศัยการขนส่งวัสดุต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างบ้าน ดังนั้น การขนส่งได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น อาจเรียกว่าขาดไม่ได้ โดยเฉพาะทางด้านธุรกิจการขนส่งเข้ามามีบทบาทมากที่สุด

ธุรกิจการขนส่งถือเป็นธุรกิจอันเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งในแง่ของระบบเศรษฐกิจและระบบการคมนาคมขนส่ง หลังจากที่ประเทศไทยได้ผ่านภาวะวิกฤติทางการเมืองและเศรษฐกิจ ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างตื่นตัวเพื่อการฟื้นฟูพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในภาวะฟื้นตัว การขนส่งซึ่งเป็นส่วนสำคัญในระบบโลจิสติกส์และการก่อสร้างก็ได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งการขนส่งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการขยายตัวด้านการขนส่งภายในประเทศ ซึ่งพบว่า การขนส่งโดยใช้รถบรรทุกนั้นได้รับความนิยมมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 88 ของการใช้บริการขนส่งทั้งหมด เมื่อเทียบกับการขนส่งผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางรถไฟ ทางน้ำ และทางอากาศ (สมคิด บางโม. 2545: 285)

จังหวัดสระบุรีมีพื้นที่ประมาณ 3,576.5 ตร.กม. เท่ากับร้อยละ 0.7 ของพื้นที่ประเทศ แบ่งการปกครองออกเป็น 13 อำเภอ 111 ตำบล ในปี 2555 มีประชากรรวม 620,454 คน เป็นแรงงานจำนวน 348,493 คน หรือร้อยละ 56.551 ซึ่งเป็นเมืองอุตสาหกรรมและเมืองเกษตรกรรม และเป็นศูนย์กลางการคมนาคมที่เชื่อมโยงไปสู่ภาคต่างๆของประเทศ และมีรายได้ประชากรต่อปีต่อคนจำนวน 222,427 ซึ่งเป็นลำดับที่ 9 ของประเทศ (สำนักงานสถิติจังหวัดสระบุรี. 2555)

สภาวะการแข่งขันของธุรกิจขนส่งในจังหวัดสระบุรีทวีความรุนแรงมากขึ้น ภายใต้ความกดดันทางสภาพเศรษฐกิจ และความคาดหวังของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกในการเลือกผู้ให้บริการมากขึ้น ทั้งบริษัทขนส่งในจังหวัดสระบุรีด้วยตนเอง และบริษัทขนส่งในต่างจังหวัด ซึ่ง กลุ่มธุรกิจขนส่งถือเป็นกลุ่มธุรกิจหลักของจังหวัดสระบุรี จะเห็นได้ว่ามีผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งจำนวน 380 ราย มีรถบรรทุกขนาด 10 ล้อขึ้นไป จำนวน 6,323 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี. 2555) ดังนั้น เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ลูกค้า ผู้ประกอบการขนส่งแต่ละรายจึงจำเป็นต้องพัฒนาธุรกิจของตนเองตั้งแต่ปัจจัยอันเป็นรากฐานของธุรกิจนั่นก็คือ ปัจจัยด้านบุคคล นั่นเอง

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจการขนส่ง ซึ่งแต่ละครั้งล้วนแล้วแต่ขึ้นอยู่กับบุคคลผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ การรับมือและการ

จัดการทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่ผู้บริหารจะต้องมีวิธีในการสรรหามนุษย์บุคคลเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้พนักงานที่มีความเหมาะสมกับงานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องอาศัยกลยุทธ์การบริหารงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาคุณภาพและฝีมือในการทำงาน มีการประเมินผลงาน มีการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีค่าเอาไว้ มีการจ่ายค่าตอบแทน ค่าสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลแก่บุคคลที่อยู่ในองค์กร การสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างจริยธรรม และทัศนคติที่ดีแก่องค์กร หรือวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม การบริหารงานบุคคลหรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงต้องอาศัยแนวคิดที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป หากองค์กรใดพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความสามารถ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้ ผลงานที่ได้จะเป็นประสิทธิผลแก่องค์กร (ธงชัย สันติวงษ์, 2531: 95)

จากเหตุผลข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษามีจุดมุ่งหวังเพื่อการพัฒนา และผลักดันให้พนักงานขับรถบรรทุกมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อสนองความต้องการ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาที่ได้จึงสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณากำหนดแนวทางการพัฒนาธุรกิจขนส่งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกสำหรับผู้ประกอบการขนส่งในจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้างกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกสำหรับผู้ประกอบการขนส่งในจังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมแรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกสำหรับผู้ประกอบการขนส่งในจังหวัดสระบุรี

## ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนและบริหารองค์กร สำหรับผู้ประกอบการขนส่งในจังหวัดสระบุรีรายอื่นๆ หรือจังหวัดอื่นๆ และผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานขับรถบรรทุก เพื่อที่จะได้นำไปศึกษาและแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ ต่อไป
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานขับรถบรรทุกได้ดียิ่งขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีประชากร คือ พนักงานที่ประกอบอาชีพขับรถบรรทุกให้กับบริษัทขนส่งในจังหวัดสระบุรี โดยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

### กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรการคำนวณของยามาเน่ แบบไม่ทราบจำนวนประชากร (ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ. 2547: 4; อ้างอิงจาก Yamane. 1967: 5919) ได้จำนวน กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรองกลุ่มตัวอย่างไว้ประมาณ 4.4% เท่ากับ 17 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 402 คน การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยการเลือก 1 อำเภอ ในจังหวัดสระบุรี คือ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ เนื่องจากอำเภอดังกล่าวมีจำนวนบริษัทขนส่งมากที่สุด คือจำนวน 82 ราย จากทั้งหมด 380 ราย (สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี. 2555)

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota sampling) โดยการกำหนดโควตาสำหรับจำนวนตัวอย่างในแต่ละตำบลในอำเภอที่เลือกในขั้นตอนที่ 1 ซึ่งในอำเภอเฉลิมพระเกียรติ มีจำนวน 6 ตำบล ดังนี้ ตำบลเขาหินพัฒนา ตำบลบ้านแก่ง ตำบลฝั่งรวง ตำบลพุดแค ตำบลห้วยบง ตำบลหน้าพระลาน ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างตำบลละ 67 คน รวมทั้งหมด 402 คน

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) หลังจากทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลจากขั้นตอนที่ 2 แล้วจึงทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวกโดยการแจกแบบสอบถามตามบริษัทขนส่งในตำบลต่างๆ จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 402 คน

## ตัวแปรที่ศึกษา

### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 อายุ
- 1.2 สถานภาพสมรส
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 อายุงาน
- 1.5 รายได้

## 2. ปัจจัยคำจูน

- 2.1 เงินเดือน
- 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2.3 นโยบายและการบริหาร
- 2.4 สภาพการปฏิบัติงาน
- 2.5 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีปัจจัยคำจูน (Hygiene factors) ของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg, 1959) มีทั้งหมด 9 ด้าน คือ เงินเดือน (Salary) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต(Possibility Growth) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) สถานภาพของวิชาชีพ (Status) นโยบาย และการบริหาร (Policy and Administration) สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in Personal Life) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) และการนิเทศงาน (supervision)

จากการสอบถามพนักงานขับรถบรรทุกเบื้องต้น 30 คน พบว่าปัจจัยคำจูนที่มีความสำคัญต่อพนักงานขับรถบรรทุก 5 อันดับแรก ได้แก่ เงินเดือน (Salary) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) และ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) ผู้วิจัยจึงทำการศึกษา 5 ตัวแปรดังกล่าวในการทำการวิจัยครั้งนี้

## 3. ปัจจัยเสริมแรง

- 3.1 การเสริมแรงทางบวก
- 3.2 การเสริมแรงทางลบ
- 3.4 การทำให้หมดไป
- 3.5 การทำโทษ

## ตัวแปรตาม (dependent Variables) ได้แก่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในเขตจังหวัดสระบุรี

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานขับรถบรรทุก หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ขับรถบรรทุกตั้งแต่สับล้อขึ้นไป โดยมีใบอนุญาตขับรถบรรทุกที่ถูกต้องตามกฎหมาย ในจังหวัดสระบุรี
2. รถบรรทุก หมายถึง รถบรรทุกที่มีตั้งแต่สับล้อขึ้นไปที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ได้แก่ รถบรรทุกสับล้อ รถบรรทุกกึ่งพ่วง และรถบรรทุกพ่วง
3. ผู้ประกอบการขนส่ง หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำเนินการประกอบกิจการขนส่งด้วยรถยนต์บรรทุก ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก

4. ปัจจัยคำจูน หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลทำให้พนักงานขับรถบรรทุกมีความรู้สึกพึงพอใจ มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

4.1 เงินเดือน หมายถึง อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม ความเป็นธรรมในการให้เงินเดือน ความเข้าใจในการกำหนดอัตราเงินเดือน หรือการกำหนดอัตราค่าตอบแทนในการไปปฏิบัติงานขนส่งสินค้าตามสถานที่ต่างๆใกล้-ไกล การให้ความสำคัญของพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการและผลประโยชน์

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในเรื่องต่างๆ การยอมรับและชื่นชมของหัวหน้า เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือในการบอกทางที่ไปยังสถานที่ปลายทาง ในเรื่องสภาพของรถบรรทุกเวลาเกิดปัญหา การพักผ่อนในการกระทำต่างๆ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายต่างๆของบริษัท

4.3 นโยบายและการบริหาร หมายถึง บริษัทมีการแจ้งพนักงานขับรถให้สามารถรับรู้นโยบายและข่าวสารขององค์กรได้อย่างครบถ้วน ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน นโยบายมีความสอดคล้องและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน

4.4 สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัทมีการตรวจเช็คสภาพความพร้อมของยานพาหนะที่ใช้อยู่เสมอ บริษัทมีการแจ้งแก่พนักงานขับรถให้ทราบกรณีเส้นทางขนส่งมีความไม่ปลอดภัย

4.5 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง บริษัทมีการรับประกันเงินเดือนขั้นต่ำแก่พนักงานขับรถ บริษัทให้ความมั่นใจแก่พนักงานขับรถว่าจะมีงานขนส่งอย่างต่อเนื่อง

5. ปัจจัยเสริมแรง หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดการตอบสนองหรือความถี่ของการแสดงพฤติกรรมของพนักงานเพิ่มขึ้นอันเป็นผลจากการได้รับสิ่งเสริมแรง

5.1 การเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) หมายถึง พฤติกรรมจะเพิ่มขึ้นเมื่อมีสิ่งกระตุ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นสิ่งกระตุ้นที่บุคคลนั้นต้องการ ไม่ว่าจะเป็นรางวัลซึ่งเป็นที่ยอมรับของพนักงาน และรวมทั้งคำชมเมื่อพนักงานมีการปฏิบัติงานที่ดี เป็นรางวัลเสริมที่เพิ่มเติมจากเงินเดือนและสวัสดิการหลักที่กำหนดไว้ในแต่ละเดือน

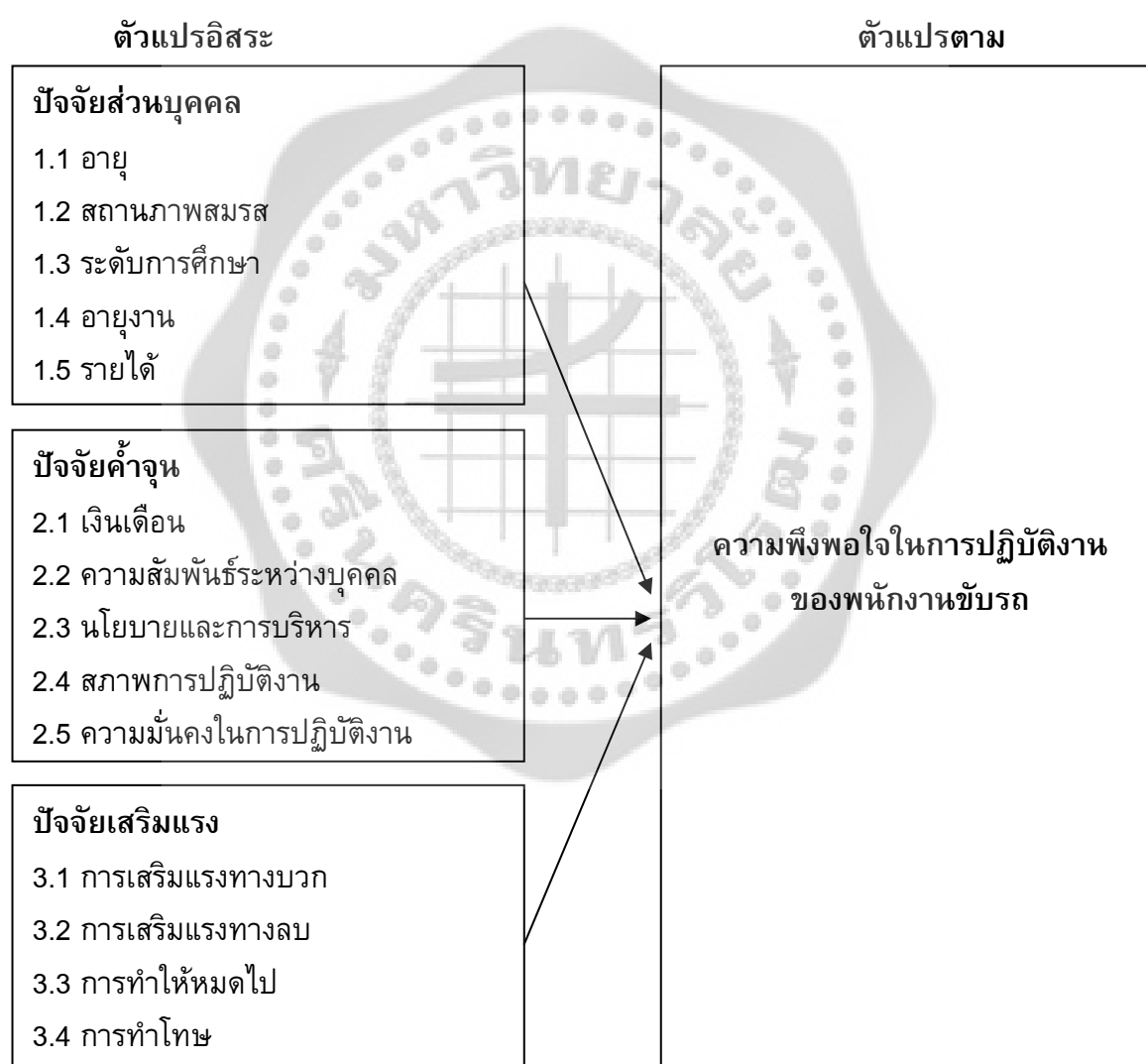
5.2 การเสริมแรงทางลบ (Negative reinforcement) หมายถึง การที่พนักงานเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ เนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยงปัญหาจะเกิดจาก การที่บุคคลต้องการหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น หน่วยงานที่ใช้การเสริมแรงทางลบ มักจะมีกฎ ข้อห้าม อะไรควรหรือไม่ควรกระทำ มีระเบียบวินัยและกำหนดการชัดเจน

5.3 การทำให้หมดไป (Extinction) หมายถึง เป็นการลดหรือลบพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ต้องการ หรือไม่ต้องการอีกต่อไป โดยการงดการเสริมแรงเมื่อเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น วิธีนี้จะไม่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมดังกล่าวที่ต่อเนื่อง

5.4 การทำโทษ (Punishment) เป็นการกำหนดผลทางลบให้แก่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นที่ต้องการ เป็นการให้สิ่งที่ไม่พอใจโดยตรง ซึ่งต่างจากการเสริมแรงลบที่เป็นเพียงการคาดโทษหรือขู่ให้กลัวแต่ไม่มีการลงโทษจริงๆ การลงโทษอาจมีหลายแบบ ไม่ว่าจะเป็นรบกวนให้หนักใจ ถอนสิทธิพิเศษ ควบคุมประพฤติ การปรับเป็นเงิน เป็นต้น

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งบรรทุกในเขตจังหวัดสระบุรี

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

1. อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
2. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
3. การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
4. อายุงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
5. รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
6. เงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
8. นโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
9. สภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
10. ความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
11. การเสริมแรงทางบวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
12. การเสริมแรงทางลบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
13. การทำให้หมดไปมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ในจังหวัดสระบุรี
14. การทำโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมแรง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

วิภาดา คุปตานนท์ (2544: 141 – 143) กล่าวว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน ในองค์การทุกองค์การบุคคลมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการดำเนินงาน ดังนั้น คุณภาพของบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารต้องคำนึง พฤติกรรมการทำงาน ของบุคคลขึ้นอยู่กับ คุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น ความอดทน ความก้าวร้าว ความสามารถเชิงการแข่งขัน ความมีไหวพริบในการแก้ปัญหา เป็นต้น ลักษณะบุคลิกภาพที่สามารถบ่มเพาะให้เกิดขึ้นได้ โดยการเรียนรู้จากครอบครัว ครู อาจารย์ บุคคลรอบข้าง ตลอดจนสภาพแวดล้อม ตั้งแต่วัยแรกเกิดมนุษย์จะปรับเปลี่ยนให้มีรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อการดำรงชีวิตอยู่

รอบบินส์ (วิภาดา คุปตานนท์. 2544: 141 – 143; อ้างอิงจาก Robbins. 1998: 42 – 29) กล่าวว่า คุณลักษณะทางชีวภาพ คือ คุณสมบัติส่วนบุคคลที่มองเห็นได้ หรือการรับรู้ได้จากประวัติของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ (Age) เพศ (Gender) สถานภาพสมรส (Marital status) อายุการทำงาน (Tenure) และความสามารถ (Ability) ปัจจัยทั้ง 4 ประการที่กล่าวนี้ ได้รับการพิจารณาว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

##### 1. อายุ (Age)

อายุมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติ ดังนี้คือ

- 1.1 เมื่อบุคคลอายุมากขึ้น จะมีแนวโน้มของคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลดลง
- 1.2 ระยะเวลาของวัยทำงาน คือ ช่วงอายุระหว่าง 17 – 55 ปี บางอาชีพอาจมีช่วงเวลาในการทำงานน้อย เช่น อาชีพนักมวย นักฟุตบอล นางแบบ นายแบบ เป็นต้น
- 1.3 ไม่มีบุคคลใดมีผลการปฏิบัติงานคงที่ได้ตลอดเวลา มักมีการเพิ่มขึ้นลดลง คล้ายเส้นกราฟตามสรีระภาพทางกาย ทั้งนี้สรีระภาพทางกายขึ้นอยู่กับอายุอีกต่อหนึ่ง
- 1.4 เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นจะมีอัตราการลาออกจากงานน้อยลง เพราะโอกาสในการเลือกงานที่ตนชอบ หรือพอใจมีน้อยลงเรื่อย ๆ เนื่องจากเมื่ออายุมากขึ้น อายุงานมากขึ้น ค่าจ้างที่

ได้รับก็มากขึ้น วันหยุดพักผ่อนมีมากขึ้น ตลอดจนผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนในการทำงานก็อยู่ในระดับมากพอที่จะสร้างความพอใจให้ทำงานต่อไปได้

## 2. เพศ (Gender)

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะพิสูจน์ผลการปฏิบัติงานของเพศหญิงและเพศชาย นอกเหนือยังไม่ปรากฏหลักฐานว่า ความแตกต่างระหว่างเพศมีผลต่อการเพิ่มผลผลิต และมีผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจในงาน

## 3. สถานภาพสมรส (Marital status)

จากการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิต อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบเพียงว่า ผู้ที่สมรสแล้วจะมีอัตราการขาดงานน้อยกว่าอัตราการเข้าออกงานน้อยกว่า และมีระดับความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนโสดทั่วไป

## 4. อายุการทำงาน (Tender)

จากการศึกษาไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลใด ๆ จะสามารถชี้ให้เห็นว่า บุคคลที่มีอายุทำงานมาก หรือที่เราเรียกว่าอาวุโส (Seniority) จะมีขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิตในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า สเตปฟิน พี. 롭บินส์ (Stephen P. Robbins. 1998) นักวิชาการทางพฤติกรรมองค์กร กล่าวว่า พฤติกรรมในอดีต เป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมในอนาคต และยังกล่าวเพิ่มอีกว่า พฤติกรรมการเข้า-ออกงานในอดีต จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเข้า-ออกในอนาคตด้วยเช่นกัน

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ ก็คือบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้รับความสนใจที่จะศึกษาอย่างกว้างขวาง และผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาพอสรุปได้ ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 132) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เกิดความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2537: 76) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง เจตคติของพนักงาน การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ดังนั้นความพอใจในงานจึงเป็นส่วนหนึ่งในของความพึงพอใจในชีวิต ความพอใจในงานมีความสำคัญ เพราะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ความพอใจในงานสัมพันธ์กับอายุ อาชีพ ขนาด และลักษณะของงาน ฯลฯ

สบูบิน รักเหล่า (2545: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกโดยรวมที่แต่ละบุคคลมีต่องานของแต่ละคน บุคคลใดที่มีความพึงพอใจสูงจะมีความรู้สึกเชิงบวกต่องาน ตรงกันข้ามบุคคลใดที่ไม่พึงพอใจในงานของตน ก็จะมีความรู้สึกเชิงลบต่องานนั้น

แมกกลีโน และคณะ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548:25; อ้างอิงจาก Maglino; & Associates. 1993) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นระดับของความรู้สึกเชิง บวกหรือเชิงลบที่บุคคลมีต่องานของพวกเขา หรือเป็นสภาพความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจได้รับอิทธิพลจาก

1. ปัจจัยด้านองค์กร (Organization factor)
2. ปัจจัยของกลุ่ม (Group factor)
3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factor)

ล็อก (Lock. 1967: 103) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นอารมณ์ด้านบวก ที่เกิดจากการตอบสนองของผลการปฏิบัติงานประเมินว่างานนั้นสำเร็จหรือมีคุณค่า ส่วนความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นผลการประเมินว่าถูกปฏิบัติเสาะความรู้สึกอึดอัด หรือความรู้สึกเป็นลบ

ดิลก มุลวงษ์ (2537: 6) ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการอันเป็นผลให้บุคคล ให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540: 100) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง

เสถียร เหลืองอร่าม (2522: 79) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในปฏิบัติงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงานโดยจะออกมาในรูปของความพอใจที่คนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสถานที่ทำงานดีซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย

เดสส์เลอร์ (Dessler. 1983: 219) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา
2. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ ได้แก่ ลักษณะของงาน แบบของผู้นำ ระบบการให้ค่าตอบแทน และนโยบายของหน่วยงาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน
3. ผู้บริหารกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

กูต (Good. 1973: 320) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นคุณภาพ หรือระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลในทางบวกที่มีต่องานที่พวกเขาทำอยู่

โวลแมน (Wolman. 1975: 283) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน คือ สภาพความรู้สึกมีความสุข ความอึดใจ ของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตน

กิบนัน ไอวานซ์วิช และคอนเนลลี (Gibson, Ivancevich; & Donnelly. 1982: 31) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด

สมิท (Smith. 1964: 114) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นการบอกระดับความพอใจมากน้อยของบุคคลที่มีต่องานทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจว่าตอบสนองความต้องการได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงสภาพแวดล้อมด้วย

บลัม และเนย์เลอร์ (Blum; & Naylor. 1968: 364) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเกิดจากการทำงาน และสิ่งแวดล้อม เช่น อัตราค่าจ้าง, โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน, ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และปริมาณงานที่มอบหมาย

จากคำจำกัดความ ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ เช่น มีการแบ่งงาน หรือบริหารงานที่ดี ประกอบกับสิ่งจูงใจต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

## 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นสิ่งสามารถวัดผลสำเร็จขององค์กรได้จากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็แสดงว่าผู้บริหารขององค์กร มีการเอาใจใส่ต่อพนักงาน มีการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะทำให้สามารถส่งผลที่ดีในการปฏิบัติงานในที่สุด

ฟิลิท์ สาร์วิทซ์ (2523: 28-29) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเนื่องจากมีปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคคลต้องทำงาน โดยอาจใช้เครื่องจูงใจภายนอก เช่น ค่าจ้าง รางวัล ยศตำแหน่ง หรือกระตุ้นจากภายในโดยอาศัยความต้องการ ความสนใจ และแรงขับเคลื่อนของบุคคลเป็นเครื่องกระตุ้น ซึ่งทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลายประการ คือ

1. ทำให้บุคคลได้งานมาก โดยใช้เวลาในการทำงานอย่างบังเกิดผลเต็มที่
2. ทำให้ความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานลดน้อยลง
3. ทำให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินในการทำงาน
4. ทำให้บุคคลทำงานได้เป็นเวลานาน จดจ่อความสนใจกับงานได้โดยสม่ำเสมอ
5. ทำให้บุคคลทำสิ่งที่ต้องการ ปฏิบัติหรือละทิ้งพฤติกรรมที่ไม่จำเป็นหรือไม่พึงปรารถนา ทำให้การทำงานได้ผลดี และร่วมมือกันสร้างงานใหญ่ได้สำเร็จ

6. ทำให้บุคคลทำงานร่วมกันเป็นหมู่ เป็นพวก และร่วมมือกันสร้างงานใหญ่ได้สำเร็จ โดยบุคคลแต่ละคนจะลึ้มนึกถึงประโยชน์ของตนเอง แต่จะมุ่งต่อประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก

การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาทุกคนจะต้องกระทำถึงแม้ว่าพฤติกรรม และเทคนิคในการบริหารของผู้นำแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันก็ตาม แต่

ก็ต้องสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามและเต็มใจที่จะทำงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ

เซย์เลส และสเตราส์ (Sayles; & Strauss. 1966: 22-27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการและจิตใจของแต่ละบุคคลมาก และเป็นสิ่งที่มีความต้องการต่อผู้ปฏิบัติงานมาก เพราะ

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนา ที่ได้แสดงบทบาทให้เต็มขีดความสามารถของเขาขณะที่ยังมีชีวิตอยู่แต่การที่เขาจะทำเช่นนั้นได้ เขาต้องมีความพึงพอใจในงานของเขาก่อน

2. บุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานของตน ถือว่ายังไม่มีภาวะเจริญ หรือวุฒิภาวะทาง จิตวิทยาอย่างเต็มที่ เพราะคนโดยทั่วไปจะใช้เวลาแต่ละวันอยู่กับงานเป็นส่วนใหญ่ แต่ถ้าพวกเขาพบว่างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย หงุดหงิด รำคาญใจ ซึ่งจะส่งผลร้ายแก่ตัวเขาเองและเพื่อนร่วมงานโดยตรง และอาจจะก่อให้เกิดเป็นปัญหาสังคมได้ในที่สุด

3. คนที่พอใจในงานจะพบว่างานเป็นสิ่งที่สนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา แต่คนไม่เคยมีความพึงพอใจงานจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานไม่ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา

4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือมีข้อขัดแย้งในการทำงาน จะทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำลง ซึ่งจะมีผลทำให้ประสิทธิภาพของงานลดต่ำตามลง ไปด้วย

อรุณ รักธรรม (2522: 205) ได้ให้ความสำคัญในการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำพึงสร้างและปลูกฝังให้มีในหน่วยงานของตน เพราะถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความสมัครใจของคนทำงานเอง

วิชัย แหวนเพชร (2534: 53 -54) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจในวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม เพราะการที่การทำงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมไม่ประสบผล เช่น ยอดการผลิตตกต่ำทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานแต่ทำไม่ดีไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
2. ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ
3. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เป็นยุทธวิธีการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
5. ทำให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข การบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการ

ทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทำให้หน่วยงาน สามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ได้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลา การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่อการทำงาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถบรรลุผลได้ตามเป้าหมายขององค์กร

### 2.3 ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี การที่บุคคลในองค์กรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆที่นักวิชาการต่างๆได้กล่าวไว้ ดังนี้

กมล รักสวน (2524: 14) สรุปว่า จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก โดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้บุคคลมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน ทุ่มเทความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

วอล์คเกอร์ และเกรส (Walker; & Grest. 1966: 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของคน ได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ และถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็ต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ

2. ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่ดีมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่มีผลทำให้ผลงานดีเด่นได้

3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน

4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานได้รับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

5. ความเกี่ยวข้องใกล้ชิดของผลิตผล ก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

คูเปอร์ (Cooper. 1958: 31) กล่าวว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้น ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามทฤษฎีของคูเปอร์แบ่งออกเป็น 7 อย่าง คือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ

2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน

3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม

4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงาน และสถานที่ที่เหมาะสม

6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ

7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

ทร สุนทรายุทธ (2553: 119 – 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยหรือองค์การต่าง ๆ ซึ่งอาจสรุปได้ 3 ประการ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการจัดการ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคลนั้นต่อสิ่งที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1.1 ประสบการณ์เดิมของบุคคล มักมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เพราะหากมีความรู้ความชำนาญแล้วจึงเกิดความพึงพอใจ

1.2 เพศ ลักษณะของเพศอาจเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ เกิดความชอบไม่ชอบหรือพึงพอใจในการทำงานได้เหมือนกัน คุณลักษณะทางเพศอาจมีผลต่องานบางชนิด เช่น พบว่าบุคคลเพศหญิงมีความละเอียดลออมักชอบงานที่เกี่ยวกับการเงิน เป็นต้น

1.3 กลุ่มสมาชิก มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น กลุ่มมีความปรองดอง หรือแตกแยก การทำงานร่วมกันมีส่วนทำให้งานสำเร็จหรือความล้มเหลวได้

1.4 อายุ อายุอาจมีผลต่อการทำงาน เพราะเป็นประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นหลักความจริง ผู้มีประสบการณ์มากก็มีอายุมากในการทำงาน ความพึงพอใจ อาจเกี่ยวข้องกันอายุบ้าง แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงานจะสังเกตได้จากการรับสมัครบุคคลเข้าทำงาน บางงานก็จะรับอายุน้อย บางงานก็จะรับอายุมาก

1.5 ช่วงเวลาการทำงาน เวลาปกติที่บุคคลทำงานทั่ว ๆ ไปปฏิบัติกัน เช่น แบ่งเป็น กะหรือช่วงก็มีเหตุผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารบางคนจึงต้องหมุนเวียนกะให้พนักงานเพื่อความเป็นธรรม

1.6 สติปัญญากับความพึงพอใจอาจขึ้นอยู่กับสถานการณ์งานที่รับผิดชอบ มักพบความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ดังนั้น จึงเห็นประกาศรับสมัครพนักงานกำหนดวุฒิไว้ด้วย

1.7 ระดับการศึกษา ก็มักจะเกี่ยวข้องกับสติปัญญา ได้พบว่าวิชาชีพที่สูงและมีเกียรติ งานทำทนายมีผลต่อความพึงพอใจ

1.8 บุคลิกภาพกับการทำงาน คนปกติและไม่ปกติอาจเป็นผลจากบุคลิกภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

1.9 ระดับเงินเดือน เป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานความเป็นมนุษย์ หากมีระดับพอเพียง ความพึงพอใจก็สูง หากมีความพอความพึงพอใจก็จะเปลี่ยนไปความต้องการเชิงจิตวิทยาเท่านั้น มิใช่เงินเดือนสูง เช่น โบนัสสูงจะทำให้พึงพอใจเสมอไปก็ไม่

1.10 ความสนใจในงาน หากงานที่ปฏิบัตินั้นมีความสนใจมีความถนัด ก็เกิดความสุข บางคนถูกคำสั่งย้ายไปให้ทำหน้าที่อื่นที่ตนเคยทำมานาน การย้ายไปทำงานใหม่จะมีความรู้สึกไม่พอใจ แต่บางคนอาจจะพอใจเพราะเป็นการทำทนายซึ่งขึ้นอยู่กับความสนใจกลัวเสี่ยง กล้าเผชิญ เป็นต้น

## 2. ปัจจัยด้านงาน พอสรุปได้ดังนี้

2.1 ลักษณะของงาน เช่น ความสนใจงาน ความท้าทาย ความแปลกใหม่ โอกาสที่จะเรียนรู้ และโอกาสที่งานนั้นจะสำเร็จ เป็นต้น

2.2 ทักษะการทำงาน เช่น ความชำนาญในงานที่ตนทำ มักจะสัมพันธ์กับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทน อย่างเหมาะสม

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ หากฐานะทางวิชาชีพดีมีหน้าตา คน ๆ นั้นจะมีความพึงพอใจแต่ก็มีบางส่วนที่หากมีโอกาสก็จะเปลี่ยนงาน ทั้งนี้เพื่อค่าตอบแทนที่สูงขึ้น

2.4 ขนาดขององค์กรขนาดเล็กมีผลดีกว่า เพราะทำให้รู้จักกันดี แต่ขณะเดียวกันขนาดใหญ่ก็มีแนวโน้มบรรยากาศแบบเปิด จึงตกเป็นปัญหาที่ขนาดกลาง ๆ มักมีความพึงพอใจต่ำ

2.5 ความไกลห่างของบ้านพักกับที่ทำงาน ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญ หากไกลมากต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเวลามากรวมถึงสภาพทางภูมิศาสตร์ความเป็นเมืองเล็กเมืองใหญ่ เช่นกัน

2.6 โครงสร้างของงาน หน่วยงานที่มีโครงสร้างของงานชัดเจน ไม่คลุมเครือ มีเป้าหมายชัดเจน ตลอดจนมีมาตรฐานการทำงานชัดเจนด้วย

## 3. ปัจจัยด้านการจัดการ พอสรุปได้ดังนี้

3.1 ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงจะเป็นหลักประกันในการจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจชาวญี่ปุ่น ได้หัวหน้า และชาวเกาหลี พึงพอใจในงานเพราะมีความมั่นคง เช่น ชาวเกาหลีเขาถือว่าระบบราชการของเขามีความมั่นคงสูงเปรียบเสมือน “ซามซ่าวเหล็ก” ที่ต้องอาศัย “ตะเกียบเหล็ก” ตักคิบอาหารอยู่แล้วชาวญี่ปุ่นต้องการความมั่นคงสูง และระบบการจัดการของเขาจะค่อย ๆ เลื่อนตำแหน่งไปอย่างช้า ๆ จนสูงสุด ไม่เหมือนระบบอเมริกาที่หากบุคคลมีความสามารถก็สามารถก้าวกระโดดได้เลย ไม่ต้องมีอาวุโสเหมือนระบบในแถบทวีปเอเชีย เช่น ประเทศไทยที่บางครั้งก็เอาอาวุโส และบางครั้งก็เอาความเหมาะสมหาหลักเกณฑ์ค่อยข้างยาก

3.2 รายได้ เป็นปัจจัยเชิงการจัดการที่สำคัญ รายได้จะสัมพันธ์กับงานที่รับผิดชอบ หากรับผิดชอบมากต้องมีรายได้สูง หากบกพร่องด้านใดก็เป็นสาเหตุของการย้ายงานได้เหมือนกัน

3.3 โอกาสก้าวหน้า ตามทฤษฎีแรงจูงใจพบว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จูงใจให้คนทำงาน และผลตามมาจะเกิดความพึงพอใจในงาน หากงานนั้นมีโอกาสก้าวหน้าชัดเจน

3.4 อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ หากมีอำนาจชัดเจนไม่คลุมเครือ บุคคลโดยเฉพาะตำแหน่งผู้บริหารพึงพอใจมากกว่างานไม่ชัดเจน

3.5 เพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่คนพึงพอใจในหน้าที่หลายคนย้ายงาน เพราะสภาพการทำงานไม่ดี เพื่อนร่วมงานไม่ดี เป็นต้น

3.6 ความรับผิดชอบ บุคคลจะพึงพอใจหากผู้บริหารมอบหมายให้มีความรับผิดชอบที่สูงและเหมาะสมกับตำแหน่ง อายุ ประสบการณ์ และเงินเดือน

3.7 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความราบรื่นหากมีการสื่อสารที่ดี ถ้าสับสนพนักงานจะไม่พึงพอใจ

3.8 ความศรัทธาและความเข้าใจ ระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหาร ทำให้ขวัญ กำลังใจดี เกิดประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2531: 107) ได้กล่าวถึงปัจจัย ที่มีผลกระทบต่อความพอใจของคน รวมทั้งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนที่สามารถสรุปได้ดังนี้คือ

1. การต้องการได้รับการจ่ายค่าตอบแทนที่พอเพียงและสมเหตุสมผล
2. การมีเงินค่างาน เพื่อกำหนดค่างาน และค่าตอบแทนจะต้องมีความถูกต้องสามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกับ

3. ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนขั้น โยกย้าย การพัฒนา

4. ความยุติธรรมในการสอบสวนข้อกล่าวหาและข้อร้องเรียน

5. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิความปลอดภัย ความสะอาด

6. สวัสดิการที่ให้กับคนงาน ทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ การประกันสุขภาพ การฝึกอบรม การรักษาพยาบาล ห้องน้ำ

7. การให้ระบบการตอบแทนแบบจูงใจ โดยมีหลักเกณฑ์และมีความเป็นธรรม

8. คุณภาพของผู้นำที่เป็นผู้บังคับบัญชา

มิลตัน (Miltion. 1981: 159) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (Promotions) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ประโยชน์ (Benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงานและทักษะทางบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

กิลเมอร์ (จิรากุล วสะพันธ์. 2544: 27; อ้างอิงจาก Gilmer. 1967: 380-384) มีความสนใจ และได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่าง ๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหาร ไม่เป็นปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุทำให้คนขี้ขลาดและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานหน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดการ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีมก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

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

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

พอลเตอร์ (ชูเสถียร ศรีศรี. 2539: 10; อ้างอิงจาก Porter. n.d.) ได้ทำการศึกษาพบว่า มีปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. ปัจจัยทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า การจัดการ
2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

3. ลักษณะของงาน ได้แก่ งานที่ต้องทำเป็นประจำ  
 4. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่งครอบครัว บุคลิกภาพ  
 บาร์นาร์ด (Barnard.1966: 142-149) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจซึ่งเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความ  
 พึงพอใจได้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอำนาจ  
 อิทธิพล การได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือ การได้รับการบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์กร ที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติ  
 โดยเสรี เพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือและให้มีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์อันดีมิตรกับบุคคลภายในหน่วยงาน  
 ความผูกพัน และการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของสถาบัน
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการทำงานและการมี  
 หลักประกันให้อยู่ดีกินดี

ล๊อค (Locke. 1967) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขา  
 ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1967 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตั๋วงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้งาน ปริมาณงานความสำเร็จ  
 ในงาน การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรม
3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อถือใน  
 ผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล บำเหน็จตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล วันหยุด
6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน  
 อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ รูปแบบของอาคารสถานที่
7. การบังคับบัญชา การใช้เทคนิค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ทักษะใน  
 การบริหารของผู้บังคับบัญชา
8. เพื่อนร่วมงาน ความช่วยเหลือกัน ความมีมิตรภาพอันดีต่อเพื่อนร่วมงาน
9. องค์กรและการบริหารงาน ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบาย  
 ในการบริหารขององค์กร

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### ทฤษฎีความต้องการแบบลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs)

สิริอร วิชชาวุธ และคณะ (2547: 344-346) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ไว้ว่า เป็นทฤษฎีที่สนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้นมา โดยมีสาระสำคัญคือ มนุษย์จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด トラบใดที่ยังมีชีวิตอยู่และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต้นก่อนเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นตามมาซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำการสิ่งต่างๆ เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการขึ้นมาตามทฤษฎีแล้ว มาสโลว์ได้แยกลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับขั้น

ขั้นที่ 1 ความต้องการระดับต่ำสุดคือความต้องการทางกายภาพ (Basic Physical Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น บั๊จจัยสี่ ความต้องการทางเพศ น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับและสิ่งจำเป็นอื่นๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่คนจะถูกจูงใจให้ทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อที่จะได้สิ่งจำเป็นเหล่านั้น แต่เมื่อได้มาแล้วความต้องการเหล่านี้ก็ยุติที่จะเป็นตัวจูงใจหลัก (Prime Motivation) อีกต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความตอบสนองแล้วจนเป็นที่พอใจ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นอีกประกอบด้วยความต้องการความปลอดภัย ประารถษาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึงความต้องการความมั่นคงในการทำงาน และมีบำเหน็จบำนาญความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยนี้เมื่อได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจของบุคคลแล้ว บุคคลก็จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นที่สูงไปอีกลำดับขั้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance Needs) เป็นความต้องการที่จะให้สังคมหรือองค์กรยอมรับ เห็นความสำคัญของเขาว่าเป็นสมาชิกขององค์กร ความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชอบตน เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อผู้อื่น ในขั้นนี้มนุษย์ต้องการเพื่อน ต้องการคบค้าสมาคม ต้องการมีครอบครัว มีความรัก และความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน

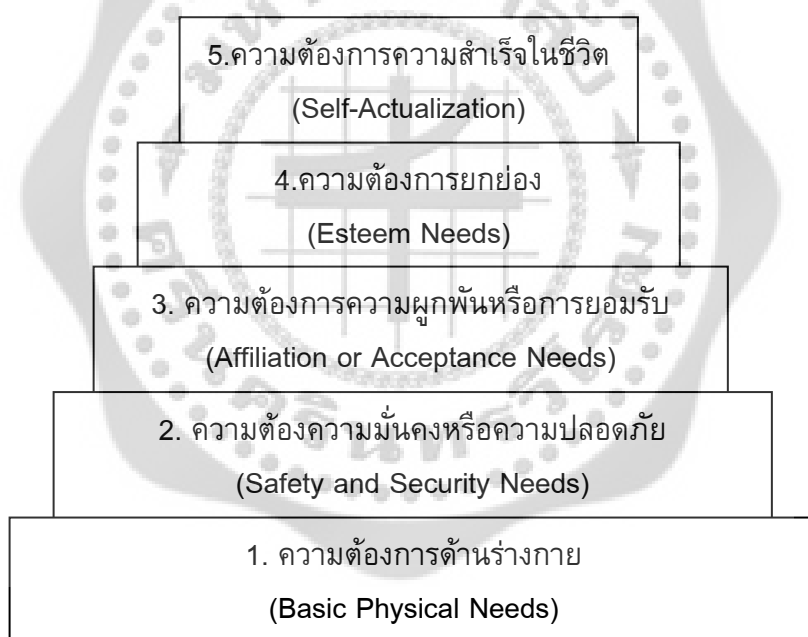
ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือในตัวเองจากผู้อื่น (Esteem Needs) หมายรวมถึงความต้องการให้เกิดการเคารพตนเอง (Self-Respect) ความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับเช่นนั้นจากบุคคลอื่นต้องการสถานภาพ (Status) และความมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Prestige) เป็นส่วนสำคัญของความต้องการยกย่องเคารพ การที่ความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองนำซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเองในความสามารถและรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นผู้มีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการบรรลุเป้าหมาย และทำการให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือความต้องการทางความสำเร็จ (Self-Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุด หมายถึงการที่บุคคลนั้นได้ใช้ความสามารถของตนเองในทุกด้านได้ และเป็นทุกอย่างที่เขาอยากเป็น ซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน

สุดแต่ความสามารถของแต่ละบุคคล และความต้องการของเขาเป็นความต้องการที่จะได้รับทุกสิ่งที่ดีจนปรารถนาต้องการกระทำสิ่งที่เหมาะสมและดีที่สุดที่จะกระทำได้

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

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล้ำสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นล้ำลำดับต่อไป



ภาพประกอบ 2 ความต้องการแบบลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

ที่มา: เทพพนม เมืองแมน; และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. หน้า 23.

### ทฤษฎี E.R.G. ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎีใจของอัลเดอร์เฟอร์ (ธงชัย สันติวงษ์. 2531: 390) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นความต้องการ โดยอัลเดอร์เฟอร์ได้ย่อลำดับความต้องการของ มาสโลว์เหลือเพียง 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (E: Existence needs) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้หรือความต้องการในการอยู่รอด

2. ความต้องการความสัมพันธ์(R: Relation needs) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วย ความต้องการด้านสังคม บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และ ต้องการยกย่อง

4. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (G: Growth needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของอัลเดอร์เฟอร์และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่อง และ บวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จ

แอลเดอร์เฟอร์ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่ก่อนที่พวกเขาก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่เขาได้พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (Existence needs) สามารถเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับความต้องการชื่นชม (Relation needs) ยิ่งไปกว่านั้น แอลเดอร์เฟอร์ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาความยกย่อง (Relation Needs) ความคิดสร้างสรรค์(Growth Needs) ก่อนความกังวลใจต่อความต้องการดำรงอยู่ เช่น ความหิว (Existence Needs)

### **ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland Achievement-Motivation Theory)**

ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคคลีแลนด์ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544: 118) เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความต้องการที่จะแสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิต และการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่าง มากกว่าความต้องการอื่นๆ จำแนกความต้องการพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 ประเภทคือ

1. ความต้องการของความผูกพัน (Needs for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการขั้นนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้าน โดยสมาชิกกลุ่มสังคมจะรักษาสัมพันธ์อันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน

2. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) บุคคลเหล่านี้จะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จ กลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขัน และกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ใช่ชอบการพนันพอใจที่จะวิเคราะห์ประเมินปัญหาความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงาน ให้ดีกว่าบุคคลอื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power ) แมคคลีแลนด์ และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่า บุคคลมีความต้องการอำนาจสูง มีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลการควบคุม บุคคลเช่นนี้ต้องการความเป็นผู้นำเป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่นเป็นกลุ่มที่แสวงหา ค้นหา

วิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอน ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก

#### (Herzberg's Two-Factor Theory or Motivator-Hygiene Theory)

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ได้สรุปถึงความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจในงานที่ทำไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึงความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งกำหนดเวลาเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคล หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ดูงาน

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เฮร์ซเบิร์ก กล่าวถึง ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยว่า เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

4. สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลวิชาชีพอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต้องงาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

5. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

6. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ความสะอาดสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

7. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in Personal Life) หรือสภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดี หรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ทำงาน สภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัว และส่วนตัวอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน

8. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

9. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ การติดตาม และการตรวจสอบ การส่งเสริมศักยภาพส่วนบุคคล และการใช้บทบาทความเป็นผู้นำในการนิเทศ

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545) จากทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก หากความต้องการทางด้านปัจจัย คำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่ มนุษย์จะเกิดความไม่พอใจ แต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉยๆ ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ในเวลาเดียวกัน หากความต้องการด้านความจูงใจ (Motivator Factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้ง

ร่างกายและแรงใจ ให้กับองค์การอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดียินร้าย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันๆเท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์กเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ส่วนคือ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาแล้วทฤษฎีดังกล่าว มีความเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การและผู้บริหารในองค์การควรเอาปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยภายในมาเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในเวลาเดียวกันก็ต้องตอบสนองหรือใช้ปัจจัยค้ำจุนควบคู่กันไป จึงจะทำให้การดำเนินการขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์

Maslow's	ERG Theory	Herzberg's Theory	McClelland's Theory
ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self actualization needs)	ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs)	ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors)	ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for achievement)
ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)	ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness)	ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors)	ความต้องการอำนาจ (Need of power)
ความต้องการทางสังคม (Social needs)			ความต้องการอยู่ในกลุ่ม (Need for affiliation)
ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)	ความต้องการความคงอยู่ (Existence needs)		
ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)			

ภาพประกอบ 3 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ 4 ทฤษฎี

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. หน้า 311.

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

#### 3.1 ความหมายของการเสริมแรง

สกินเนอร์ (Skinner. 1953: 45) การเสริมแรง หมายถึง การให้สิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ สิ่งเร้านี้เป็นตัวกระตุ้นให้มีการแสดงพฤติกรรมเพิ่มมากขึ้น การแสดงพฤติกรรมใด ๆ หาก

ได้รับการเสริมแรงจะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นมาอีก ส่วนพฤติกรรมที่ไม่ได้รับการเสริมแรงย่อมมีแนวโน้มทำให้ความถี่ของพฤติกรรมนั้นลดลงและหายไปในที่สุด

ไมเนอร์ (Miner.1992) ได้สรุปว่า การเสริมแรง คือการกระทำใดๆก็ตามที่ดูมีท่าทางว่าจะเพิ่มพฤติกรรมเป็นพิเศษ

โบเวอร์และฮิลการ์ด (Bower and Hilgard.1981: 647) การเสริมแรง หมายถึง การที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลเพิ่มขึ้นเนื่องมาจากการได้รับผลการกระทำ (Consequence) ที่พึงพอใจ หลังจากแสดงพฤติกรรมนั้น การเสริมแรงแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) หมายถึง การเสริมแรงที่นำเอาตัวเสริมแรงที่พึงปรารถนาเข้ามาในสถานการณ์ แล้วทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น

2. แรงแเสริมทางลบ (Negative Reinforcement) หมายถึง การเสริมแรงที่นำเอาตัวเสริมแรงที่ไม่พึงปรารถนาออกไปจากสถานการณ์มีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) กล่าวว่า การเสริมแรงเป็นสิ่งล่อใจที่สามารถก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลอยากกระทำ เช่น การชมเชยสามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการได้

เอนกกุล กรีแสง (2522) ได้ให้ความหมายของแรงแเสริมไว้ว่า สิ่งต่างๆที่ช่วยให้พฤติกรรมเกิดขึ้นซ้ำๆ ต่อไปอีก

ชญัญะ บุพผเวส (2534) ให้ความหมายการเสริมแรงไว้ว่า การให้การเสริมแรงต่อพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง หมายถึง การกระทำใด ๆ ก็ตามที่ทำให้อินทรีย์มีพฤติกรรมนั้นต่อไป หรือมีพฤติกรรมนั้นเพิ่มมากขึ้น

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2536) ให้ความหมายของการเสริมแรงว่า หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งเพิ่มขึ้น หรือเกิดบ่อยครั้งขึ้น มีความถี่สูงขึ้น เนื่องจากบุคคลได้รับผลที่พึงพอใจหลังจากแสดงพฤติกรรมนั้นแล้ว สิ่งบุคคลได้รับแล้วเกิดความพึงพอใจทำให้มีพฤติกรรมเพิ่มขึ้น คือ สิ่งเร้าทางบวก (Positive Stimulus)

สมโภชน์ เอี่ยมสุภามิต (2539) ให้ความหมายการเสริมแรงว่า หมายถึง การทำให้ความถี่ของพฤติกรรมเพิ่มขึ้น เนื่องจากจากผลกรรมที่ตามหลักพฤติกรรมนั้น สิ่งกระตุ้นที่ทำให้พฤติกรรมมีความถี่เพิ่มขึ้น เรียกว่า ตัวเสริมแรง

ธัญพร ทองขาว (2548) กล่าวว่า การได้รับรางวัลและการยอมรับความสามารถ (Reward and Recognition) ก็ถือเป็นการเสริมแรง ซึ่งหมายถึง การให้รางวัล ให้คำยกย่อง ชมเชย ประกาศเกียรติคุณและยอมรับความสามารถของสมาชิก เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ โดยมีการกระทำอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการพิจารณาคำตอบแทนแก่สมาชิกอย่างเหมาะสม

นพคุณ นิตามณี (2547) กล่าวว่า เราสามารถจูงใจคนได้ โดยให้คนคาดหวังถึงผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต จากการ กระทำหรือพฤติกรรมของเขาในปัจจุบันนั่นเอง และในทาง

ปฏิบัติผู้บริหารก็ต้องให้เขาสมหวัง ด้วยทุกครั้งเมื่อเขาแสดงพฤติกรรมนั้น จนกระทั่งเขาเกิดการเรียนรู้พฤติกรรมและผลลัพธ์ของ พฤติกรรม นั่นคือการใช้ความคาดหวังของเขาเป็นสิ่งที่สนใจได้ และสิ่ง ที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งของพฤติกรรมในการเรียนรู้ก็คือแรงเสริม (Reinforcement) ซึ่งอาจ ทำได้หลาย ๆ วิธี เช่น ยกย่องชมเชย

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 82) กล่าวว่า การเสริมแรง (reinforcement) เป็นผลลัพธ์ของ พฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง การบริหารการเสริมแรงที่เหมาะสมจะสามารถเปลี่ยนแปลงทิศทาง (Direction) ระดับ (Level) และความต่อเนื่อง (Persistence) ของพฤติกรรมของบุคคลได้

มานพ ชูนิล และภราดี บุตรศักดิ์ศรี (2548) กล่าวว่าทฤษฎีเสริมแรงของ Skinner ถือเป็นทฤษฎีที่อยู่บนพื้นฐาน ทางพฤติกรรมแห่งการสนใจ ใช้หลักการวางเงื่อนไขแบบการกระทำ และเห็นว่าพฤติกรรมจะชักจูงโดยผลกรรม ซึ่งผลกรรมเป็นสิ่งที่ได้รับหลังจากที่แสดงพฤติกรรมออกมา และจะมีส่วนช่วยเพิ่ม แรงจูงใจให้กระทำหรือแสดงพฤติกรรมนั้นอีก เรียกว่า วัฏจักรเสริมแรง (Reinforcer) ซึ่งมานพ และ ภราดี (2548) ได้กล่าวถึงตัวเสริมแรงว่าแบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ

1. ตัวเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcers) หมายถึง รางวัลซึ่งเป็นที่พึงปรารถนาของบุคคล และรวมทั้งคำชม เงิน มีเพื่อนคู่หู

2. ตัวเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcer) คือ สภาพที่บุคคลพยายามหลีกเลี่ยง ไม่พึงปรารถนา เช่นการหนีจากงานที่เสียงดังหรือสับสนวุ่นวาย เป็นต้น

จากการให้ความหมายของการเสริมแรงดังกล่าว สรุปได้ว่าการเสริมแรง คือ สิ่งกระตุ้นที่ทำให้อัตราการตอบสนองหรือความถี่ของการแสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้นอันเป็นผลจากการได้รับสิ่งเสริมแรง (Reinforce) ที่เหมาะสม

### รูปแบบการเสริมแรง (Reinforcement Model)

มานพ ชูนิล และภราดี บุตรศักดิ์ศรี (2548) การเสริมแรงทำได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. Continuous Reinforcement Schedule คือ เสริมแรงต่อเนื่อง คือเสริมแรงทุกครั้งที่ทำให้พฤติกรรมถูกต้อง เหมาะสมกับการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ การกระทำพฤติกรรมและได้รับรางวัลทุกครั้งที่เกิดพฤติกรรม แต่โลกการทำงานจริง ๆ นั้น อาจไม่ได้เป็นเช่นนี้เสมอไป การเสริมแรงอาจอยู่ในรูปแบบการเสริมแรงบางส่วนหรือเป็นบางครั้งบางคราว

2. Partial or Intermittent Reinforcement Schedule เป็นการเสริมแรงบางส่วนหรือบางครั้งบางคราว ซึ่งจะมีการเสริมแรงแบบเกี่ยวข้องกับเวลา (Interval) หรืออัตราที่แสดงออก (Ratio) ถ้าเป็น Interval การเสริมแรงจะอยู่บนพื้นฐานของเวลาที่ผ่านไป ที่บุคคลได้กระทำสิ่งหรือพฤติกรรมที่น่าปรารถนา แต่ถ้าเป็น Ratio การเสริมแรงจะให้เมื่อบุคคลได้กระทำตามจำนวนครั้งที่ เป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ทั้ง Interval และ Ratio อาจมีลักษณะเป็นแบบ Fixed หรือ Variable ก็ได้ ดังนั้นจึงอาจ แบ่งการเสริมแรงแบบนี้ได้เป็น 4 แบบ

- 2.1 Fixed Interval Schedule คือ เสริมแรงทุกช่วงเวลาที่กำหนดไว้แน่นอน การให้การเสริมแรงหลังจากเวลาได้ผ่านไประยะหนึ่ง พนักงานที่ได้รับค่าแรงเป็นรายชั่วโมง รายวัน หรือราย

เดือน เป็นตัวอย่างของการเสริมแรงแบบนี้ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ การเสริมแรงไม่ได้ให้ อย่างสอดคล้องกับการแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ ดังนั้น จึงเพียงคาดว่าในเวลาที่กำหนดไว้ พนักงานได้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงว่าเขาทำงานได้น้อยหรือมาก และ พนักงานรู้ได้ทุกครั้งว่าเมื่อไรเขาจะได้รับการเสริมแรง

2.2 Variable Interval Schedule คือ เสริมแรงตามช่วงเวลาที่ยืดหยุ่นไป เป็นวิธีการที่ใช้น้อยมาก สำหรับการจ่ายค่าตอบแทน วิธีการแบบนี้การเสริมแรงจะถูกกำหนดโดยเวลาที่ผ่านไป แต่ว่ามีลักษณะของเวลาที่ไม่แน่นอน เช่น พนักงานในธุรกิจขนาดเล็กอาจจะได้รับค่าแรง เดือนละครั้ง แต่เวลาที่จ่ายค่าแรงนั้น ขึ้นอยู่กับ ผู้เป็นเจ้าของกิจการว่าจะจ่ายเมื่อใด การจ่ายโบนัส ตามความสะดวกของผู้จัดการก็มีลักษณะเช่นนี้ด้วย

2.3 Fixed Ratio Schedule เป็นการเสริมแรงที่ผลของการกระทำที่มีการกำหนด พฤติกรรมที่แสดงออกมาในรูปของจำนวนที่แน่นอน เช่น พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนตามจำนวน ของชิ้นส่วน ที่นำมาประกอบได้ ตามจำนวนตะกร้าผลไม้ที่เก็บได้ หรือตามจำนวนหน้าของรายงานที่ พิมพ์ได้ การจ่ายแบบนี้เรียกว่าเป็นการจ่ายตามชิ้นงาน (Piecework) การจ่ายเช่นนี้เป็นการจ่ายตาม พฤติกรรมที่น่าปรารถนาที่เสร็จสิ้น

2.4 Variable Ratio Schedule เป็นการเสริมแรงตามสัดส่วนที่ยืดหยุ่นไป เป็นการ เสริมแรงให้แก่การแสดงพฤติกรรมที่น่าปรารถนาโดยพิจารณาจากจำนวนที่แสดงพฤติกรรมออกมา แต่จำนวนครั้งแตกต่างกันไปสำหรับการเสริมแรง เช่น พนักงานที่หวังว่าจะได้ค่าคอมมิชชั่นเขาต้อง นำเสนอสินค้า ซึ่งเชื่อว่าเป็นพฤติกรรมการทำงาน ในการขายนั้นบางครั้งเขานำเสนอแค่ครั้งเดียวเขา สามารถขายสินค้าได้ 2 ชิ้น แต่ต่อมาเขาต้องเสนอ 30 ครั้ง จึงจะขายได้ 1 ชิ้น การเสริมแบบนี้จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจมากเพราะการเสริมแรงเป็นไปตามความแตกต่างกันของผลการกระทำและมี ลักษณะที่ทำให้ตื่นเต้นเนื่องจากว่า ไม่ทราบว่าเมื่อไร จะได้รับการเสริมแรงอีก

### ชนิดของตัวเสริมแรง

มัวร์และคณะ (Moore; & Smith. 1978) ได้จำแนกการเสริมแรง ออกตามคุณสมบัติของการ เป็นตัวเสริมแรง ดังต่อไปนี้

1. ตัวเสริมแรงปฐมภูมิ (Primary Reinforcers) ได้แก่ สิ่งที่มีคุณลักษณะเป็นตัวเสริมแรง ตามธรรมชาติเนื่องจากเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการทางชีวภาพของบุคคล เช่น อากาศ อาหาร น้ำ เป็นต้น

2. ตัวเสริมแรงทุติยภูมิ (Secondary Reinforcers) สิ่งเร้าที่เป็นกลางนี้ เมื่อนำเข้าคู่กับตัว เสริมแรงปฐมภูมิบ่อย ๆ เข้า สิ่งเร้าซึ่งแต่เดิมเป็นกลางก็กลายเป็นตัวเสริมแรง และจะมีคุณสมบัติ เช่นเดียวกับตัวเสริมแรงปฐมภูมิ เราเรียกตัวเสริมแรงชนิดนี้ว่า ตัวเสริมแรงทุติยภูมิ ตัวอย่างเช่น การทดลองของสกินเนอร์ โดยจะปรากฏว่า เมื่อหนูกดคันจะมีแสงไฟสว่างขึ้น และมีอาหารตกลงมา แสงไฟซึ่งแต่เดิมเป็นสิ่งเร้าที่เป็นกลาง ต่อมาเมื่อนำเข้าคู่กับอาหาร (ตัวเสริมแรงปฐมภูมิ) บ่อย ๆ แสงไฟก็จะกลายเป็นตัวเสริมแรงทุติยภูมิ

ทาร์พีและเมเยอร์ (Tarpy; & Mayer. 1978) กล่าวว่า กฎการกำหนดเงื่อนไข (Operant Conditioning) สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการฝึกพฤติกรรม (Behavior Training) ของบุคคลได้ โดยใช้หลักของโอกาสในการที่จะได้รับการเสริมแรง และประเภทของสิ่งเร้าที่ใช้เสริมแรง แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การให้รางวัล เป็นการให้แรงเสริมที่พึงพอใจหลังจากมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์เกิดขึ้น การฝึกพฤติกรรมโดยการให้รางวัล จะต้องคำนึงถึงแรงจูงใจ ความต้องการของแต่ละบุคคล ขนาด และคุณภาพของรางวัลด้วย

2. การละเลย (Omission) เป็นการงดการให้แรงเสริมต่อพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งของบุคคลเพื่อที่จะให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นลดลง การที่จะทำให้ความถี่ของการแสดงพฤติกรรมลดลง จนหยุดแสดงพฤติกรรมนั้น จะเกิดขึ้นช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ความยุ่งยาก ซับซ้อนของพฤติกรรม ความถี่ของการได้รับแรงเสริม เป็นต้น

3. การลงโทษ (Punishment) เป็นการให้สิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือถอดถอนสิ่งที่ไม่พึงพอใจหลังจากที่บุคคลแสดงพฤติกรรม อันเป็นผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นลดลง การลงโทษ จะต้องเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับสภาพการณ์นั้นๆ และจะต้องคำนึงถึงความรุนแรง ขั้นตอนและกำหนดช่วงเวลาของการลงโทษที่เหมาะสมด้วย

4. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) หรือ การหนี (Escape) เป็นการที่บุคคลหยุดแสดงพฤติกรรมเพื่อหลีกเลี่ยงจากสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ การหลีกเลี่ยง และการหนี เป็นการเรียนรู้ที่เหมือนกัน แต่แตกต่างกันที่สภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจนั้น การหลีกเลี่ยงสามารถป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นได้เพราะจะมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นก่อนซึ่งเป็นการเตือนล่วงหน้า ส่วนการหนีไม่สามารถป้องกันการเกิดเหตุการณ์ขึ้นได้

#### **การเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement)**

โบเวอร์และฮิลการ์ด (Bower; & Hilgard. 1981) แรงเสริมทางบวก หมายถึง ผลของการกระทำที่บุคคลได้รับและเกิดความพึงพอใจมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้นแรงเสริมทางบวกมี 5 ประเภท ต่อไปนี้

1. อาหาร หรือสิ่งเสพได้ เช่น ขนม เครื่องดื่ม บุหรี่ ตัวเสริมชนิดนี้เป็นตัวเสริมที่ไม่ต้องวางเงื่อนไขจึงทำให้ตัวมันเองมีประสิทธิภาพมากเมื่อใช้กับเด็ก

2. แรงเสริมทางสังคม ได้แก่ คำชมเชย การยอมรับ การให้ความสนใจ เป็นต้น แรงเสริมทางสังคมสามารถใช้ได้สะดวกรวดเร็วทุกสถานการณ์ เป็นแรงเสริมที่ใช้ในชีวิตประจำวันอยู่เสมอ

3. กิจกรรม สิทธิพิเศษ และกิจกรรมที่ชอบกระทำ สามารถนำมาใช้เสริมแรงบุคคลให้กระทำพฤติกรรมที่ต้องการได้ การใช้กิจกรรมที่บุคคลชอบกระทำมากที่สุดมาเสริมแรง

4. เบี้ยอรอดการ เป็นตัวเสริมแรงที่ต้องวางเงื่อนไข ซึ่งได้แก่ เบี้ย ดาว ต้ม คุกกี้ หรือตัวซึ่งสามารถนำไปแลกตัวเสริมแรงอื่นๆได้

5. การให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นการแจ้งผลการกระทำของบุคคล เพื่อให้ทราบว่าคุณแสดงพฤติกรรมเหมาะสมหรือไม่

เซอร์จันตัน (นพคุณ นิศามณี. 2547; อ้างอิงจาก Cherrington. 1989) ได้สรุปถึงหลักการเสริมแรงทางบวกไว้ว่า เป็นการให้การเสริมแรงทางบวกหลังจากที่เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ ดังเช่น เมื่อแมวน้ำกระโดดเก็บลูกบอลที่ครูฝึกโยนไปให้ ทุกครั้งก็จะได้ปลาเป็นอาหาร เมื่อพนักงานทำงานเสร็จตามกำหนดหัวหน้าก็จะแสดงการยอมรับและยกย่องการทำงานของพนักงาน ถ้าได้รับแรงเสริม ทางบวกก็จะกระตุ้นให้ทำงานได้ผลดีขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่า ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสของการตอบสนอง การเสริมแรงทางบวกนั้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้มาแล้วทั้งสิ้นว่าผลของการกระทำเช่นนี้จะทำให้เกิดอะไรตามมา การเสริมแรงทางบวกที่เป็นเงิน ในบางครั้งก็จะถูกประเมินค่าไว้ต่ำจากบุคคลที่มีเงินพอเพียงอยู่แล้ว เพราะคนงานที่ทำงานบางประเภทได้รับเงินมาก ตามความสามารถของเขาอยู่แล้ว ดังนั้นเขาจึงต้องการการเสริมแรงรูปแบบอื่นมากกว่า เช่น การยกย่องชมเชยหรือการยอมรับจากเพื่อนฝูง เป็นต้น

วินัย วิไลลักษณ์ (2549) กล่าวว่า การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) เป็นการเสริมความต่อเนื่องของพฤติกรรมโดยการให้ผลของการกระทำเป็นตัวเสริมแรงบวก คือสิ่งตอบแทนที่ดึงดูดใจหรือพอใจเป็นรางวัล เมื่อบุคคลนั้นมีพฤติกรรมหรือปฏิบัติการเป็นที่ต้องการ เช่น พนักงานคนหนึ่งมาทำงานหรือเข้าประชุมตรงเวลา หัวหน้างานเสริมแรงโดยกล่าวคำชมเชยและขอบคุณ ถือได้ว่าเป็นการเสริมแรงบวกซึ่งเป็น รางวัลต่อการมาตรงเวลา ตัวเสริมแรงบวกที่ใช้กันในการจูงใจการทำงาน เช่น การจ่ายเงิน การเลื่อน ตำแหน่ง การเพิ่มสถานภาพ การได้สิทธิพิเศษ การได้หยุดพักผ่อน ฯลฯ การเสริมแรงบวกเป็นตัวจูงใจที่ใช้ได้ผลที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ลิวเลอร์ (สุรพล พะยอมแย้ม. 2545; อ้างอิงจาก Lawler. 1990) กล่าวว่า การให้การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) ซึ่งเป็นการให้ รางวัลแก่พฤติกรรมที่ตรงกับความต้องการของผู้ให้การเสริมแรง (Desired Behavior) ทั้งนี้ลักษณะ ของการเสริมแรงหรือรางวัลที่ให้นั้น อาจเป็นได้ทั้งสิ่งที่เป็นความต้องการของร่างกาย เช่น น้ำ อาหาร และสิ่งที่เป็นความต้องการตามลักษณะงานและโครงสร้างของงานในองค์การ เช่น การเลื่อนระดับ ตำแหน่ง การเพิ่มผลตอบแทน การให้คำยกย่องชมเชย การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น โดยที่การเสริมแรง เหล่านี้จะมี ความเหมาะสมแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความต้องการและประสบการณ์เดิม ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน การให้รางวัลเป็นกระบวนการและโครงสร้างที่เสริมแรง และเป็นการให้ รางวัลตอบแทนพฤติกรรมที่เป็นที่พึงประสงค์แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

### **การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement)**

คาร์เวอร์และไซเออร์ (Carver; & Scheier. 1996: 341) การเสริมแรงทางลบ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงบางอย่างก็อาจจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ เป็นการนำสิ่งที่ไม่พอใจ ไม่ชอบออกไปหรือเป็นการปรับสภาวะจากลบ (Negative) ไปเป็นกลาง (Neutral) แล้ว

เพิ่มแนวโน้มของการตอบสนองที่ต้องการ เช่น นำความร้อนออกไปโดยการติดเครื่องปรับอากาศในฤดูร้อน ทำให้พนักงานพอใจกับสภาพแวดล้อมการทำงานมากขึ้น เป็นต้น

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2539) การเสริมแรงทางลบ คือ การให้สิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่บุคคลไม่พึงพอใจ บุคคลจะพยายามหลบเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงโดยการทำพฤติกรรมบางอย่าง และถ้าพฤติกรรมนั้นทำให้เขาหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาได้ พฤติกรรมนั้นก็จะมีโอกาสเกิดขึ้นได้อีกถ้าเขาได้รับสิ่งเร้าหรือในสถานการณ์อย่างเดียวกันอีก หลักของการเสริมแรงทางลบก็คือ การให้สิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจตลอดเวลาเพื่อให้บุคคลหลีกเลี่ยงจากสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจนั้น โดยทำพฤติกรรมตามที่คาดหวังไว้

ตัวอย่าง การสร้างพฤติกรรมจิตบริการให้เกิดขึ้น ด้วยเทคนิคการเสริมแรงทางลบ สามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่น

1. กำหนดให้พนักงานผู้ให้บริการต้อง ยิ้ม, ไหว้ (ผู้อาวุโสกว่า) และกล่าวทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ทุกครั้งกับลูกค้าที่มาใช้บริการ หากพนักงานผู้ให้บริการคนใดไม่ปฏิบัติตามที่กำหนด ผู้บริหารหรือหัวหน้างานต้องเรียกมาว่ากล่าวตักเตือนทุกครั้ง และถ้าถูกตักเตือนเกินกว่า 3 ครั้งในแต่ละเดือน เงินเดือนหรือเงินโบนัสของพนักงานผู้ให้บริการนั้นก็จะถูกตัดลงตามที่เห็นเหมาะสม

2. ประกาศให้พนักงานทุกคนทราบว่า หากมีการร้องเรียนจากลูกค้าในด้านการให้บริการต่อพนักงานคนใด หรือหน่วยงานใด เกินกว่า 3 ครั้งในแต่ละเดือน พนักงานคนนั้น หรือหน่วยงานนั้น จะถูกตัดเงินเดือน หรือเงินโบนัสประจำปีลง 5%

ข้อสังเกต ในเรื่องการใช้การเสริมแรงทางลบนั้น จุดประสงค์สำคัญคือเน้นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการมากกว่าเน้นการลงโทษ จึงจำเป็นต้องแจ้งให้พนักงานผู้ให้บริการทุกคนทราบถึงกำหนด กฎเกณฑ์ หรือประกาศต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรได้กำหนดไว้ และไม่ควรใช้การเสริมแรงทางลบเพียงด้านเดียว เพราะอาจจะทำให้เกิดการต่อต้านจากพนักงานผู้ให้บริการได้ จึงควรใช้ร่วมกับการให้การเสริมแรงทางบวกด้วย ซึ่งจะช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรมจิตบริการแก่พนักงานผู้ให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

### ทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์ (Skinner's reinforcement Theory)

สกินเนอร์ (Skinner. 1953) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันเชื่อว่า ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theories) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior modification) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่า ผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมในอดีต หรือเป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลของพฤติกรรมนั้น หรือ หมายถึง กระบวนการพฤติกรรมของคน ซึ่งเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต สกินเนอร์ นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ทฤษฎีนี้เรียกว่าทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก (Positive reinforcement) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior modification) ซึ่งแต่ละบุคคลจะได้รับการจูงใจ โดยการออกแบบที่เหมาะสมของ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ส่วนการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเสริมแรงด้านลบ (Negative reinforcement)

สกินเนอร์ และผู้ร่วมงานได้ศึกษาถึงการปฏิบัติงานที่ดีที่ควรยกย่อง วิเคราะห์สถานการณ์ การปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาสาเหตุซึ่งแรงงานมีการปฏิบัติ และกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อขจัด ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป้าหมาย การมีส่วนร่วมของแรงงานและการช่วยเหลือ การ ป้อนกลับอย่างรวดเร็วของผลลัพธ์จะเกิดขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงการทำงานเป็นรางวัลจากการ ยอมรับและการยกย่อง โดยวิธีการยกย่องบุคคลที่ทำดี

รูปแบบของทฤษฎีการเสริมแรง (Form of reinforcement) Skinner จะเน้นย้ำแรงจูงใจซึ่งเป็นพื้นฐานในการปรับพฤติกรรม และเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์ เขาเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนไปเนื่องมาจากแรงจูงใจ เทคนิคนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม ชั่ว หรือเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นแบบอื่น ทฤษฎีการเสริมแรงมี 4 วิธี คือ

1. การเสริมแรงด้านบวก (Positive reinforcement) เป็นการเกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่า (ที่พึงพอใจ) ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพฤติกรรมซ้ำของบุคคลได้ หรือเป็นการทำให้เกิดพฤติกรรมซ้ำเนื่องจาก เกิดผลลัพธ์ที่พึงพอใจ หรือหมายถึง การให้รางวัลตอบแทนผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ พึงปรารถนา เป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมมากขึ้น ด้วยการให้รางวัลพิเศษสำหรับการกระทำอย่าง ใดอย่างหนึ่ง เช่น การสรรเสริญพนักงานเมื่อทำงานเสร็จตามกำหนด การที่พนักงานได้รับการชมเชย ถือว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอนาคต

2. การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยง (Avoidance learning) หรือการเสริมแรงด้านลบ (Negative reinforcement) เป็นการเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ เนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ เช่น ลูกน้องจะทำงานให้เสร็จตามกำหนดเพราะไม่ต้องการถูกเจ้านาย ตำหนิว่าทำงานล่าช้า ดังนั้น การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยงปัญหาจะเกิดจาก การที่บุคคลต้องการ หลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น หน่วยงานที่ใช้การ เสริมแรงทางลบ มักจะมีกฎ ข้อห้าม อะไรควรหรือไม่ควรกระทำ มีระเบียบวินัยและกำหนดการ ชัดเจน

3. การทำให้หมดไป (Extinction) หมายถึง เป็นการลดหรือลบพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ ต้องการ หรือไม่ต้องการอีกต่อไป โดยการงดการเสริมแรงเมื่อเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้นหรือเป็นการปราบ พฤติกรรมบางอย่างโดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการกระทำ ตัวอย่าง ผู้บริหารซึ่งต้องการให้ พนักงานทำงานล่วงเวลาน้อยลง และทำงานในเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจใช้วิธีการเลิก ขอบคุณพนักงานที่ทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุด วิธีนี้จะไม่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ ต่อเนื่อง

4. การทำโทษ (Punishment) เป็นการกำหนดผลกระทบทางลบให้แก่พฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสมหรือไม่เป็นที่ต้องการ เป็นการให้สิ่งที่ไม่พอใจโดยตรง เช่น พนักงานที่มาร่วมประชุมสาย ถูกหัวหน้าตำหนิ ซึ่งต่างจากการเสริมแรงลบที่เป็นเพียงการคาดโทษหรือขู่ให้กลัวแต่ไม่มีการลงโทษ จริงๆ การลงโทษอาจมีหลายแบบ เช่น ปรณให้หนักใจ ถอนสิทธิพิเศษ ควบคุมประพฤติ การปรับ

เป็นเงิน ลดตำแหน่ง เป็นต้น การลงโทษอาจทำให้พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดน้อยลง แต่อาจสร้างพฤติกรรมที่มีปัญหาอย่างอื่นขึ้น เช่น การเสียขวัญ ทำงานด้อยลง

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้ามีวิจัยที่ใกล้เคียง ดังนี้

##### งานวิจัยต่างประเทศ

นาเกิล (Nagle. 1987) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิโซต้า พบว่า ตัวแปรด้านชีวสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนแต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเพศชาย
3. อายุงานกับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน
4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน
5. ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ทเซอร์ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และการยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ คือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นจะเห็นว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บอร์นี (มณัส บุญวงศ์. 2537: 51; อ้างอิงจาก Borne. n.d.) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่องการทำงานกับอายุซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการทำงานและการจูงใจในการทำงาน พบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจภายในงานจะมีความสำคัญมากกว่ารางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) อันได้แก่ เงินเดือนหรือการเลื่อนขั้น เป็นต้น คนที่มีอายุมากจะปฏิบัติงานได้ดีพอ ๆ กับคนที่มีอายุน้อย แต่จะมีสภาพการณ์ภายนอก และสภาพจิตใจบ้างเข้ามามีอิทธิพลต่อการทำงานและจูงใจ เช่น เมื่อศักดิ์ศรีของตนเองลดลงความวิตกกังวลสูงขึ้น และมีความระมัดระวังตลอดจนมีความรอบคอบมากขึ้น

เดเรินดา (Dereinda. 1984) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม Country Agents ในเมือง วิสคอนซิล จำนวน 547 คน พบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก
2. ผลการปฏิบัติกับรายได้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสัมพันธ์

3. รายได้กับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญต่อทุกลักษณะของงาน ยกเว้นการเลื่อนตำแหน่ง

4. สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน และการปกครองบังคับบัญชา ส่วนสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจน้อย ได้แก่ เงินเดือน

เวอร์เคอร์ และเกรซส์ (สุชาติ นิภานันท์. 2526: 2526: 21-22; อ้างอิงจาก Walker; & Guest. n.d.) ได้เสนอ งานวิจัย เรื่อง The man on the Assemble line ในปี 1966 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ทำงานมีความรู้ว่าคุณค่าเป็นเครื่องวัดผลงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ และถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็ต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ

2. ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่ดีมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่มีผลทำให้ผลงานดีเด่นได้

3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน

4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานได้รับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

5. ความเกี่ยวข้องใกล้ชิดของผลิตภัณฑ์ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

วิกสตอม (Wickstrom. 1971) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ของทฤษฎีเฮิร์เบอร์ก กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียน ศึกษานิเทศน์ และผู้ช่วยครูใหญ่ รวม 125 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้บริหารพึงพอใจในงานมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สถานภาพในวิชาชีพ

มาตา เฮรู (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2532: 57 - 58; อ้างอิงจาก Mataheru. n.d.) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอินโดนีเซียพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ สถานะของอาชีพ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและเงินเดือน สำหรับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

วีเลส (เสาวรภัย เรื่องเทพ. 2537: 40; อ้างอิงจาก Velez. n.d.) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายใน ภายนอกของงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในรัฐโคลัมเบีย องค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงานบริการ และการควบคุมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่

ผลสัมฤทธิ์ของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ปฏิบัติไม่พอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อหนุนนโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน

2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรัฐ

3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อวาเกียน (เสาวรภัย เรื่องเทพ. 2537: 38; อ้างอิงจาก Avakian. n.d.) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในงานของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ของทฤษฎีเฮอริเบอร์กกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา โดยการสัมภาษณ์อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา โดยการสัมภาษณ์อาจารย์ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในนิวเจอร์ซีย์ 4 แห่ง ๆ ละ 50 คน พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของสถาบัน เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บริหาร

เดล (Del Chiaro. 2006) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของการฝึกอบรมให้หัวหน้างานได้มีการใช้การเสริมแรงด้วยถ้อยคำด้านบวก (Positive Verbal Reinforcement) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยทำการทดลองให้หัวหน้างานใช้ถ้อยคำทางด้านบวกกับลูกน้องของเขาเพื่อวัดความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความแตกต่างของระยะต่าง ๆ คือ ระยะก่อนการทดลอง ระยะที่มีการใช้ถ้อยคำเสริมแรงด้านบวก หลังทำการทดลองพบว่า แม้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยซึ่งไม่สามารถนำมาอ้างได้ แต่อย่างน้อยการใช้ถ้อยคำเสริมแรงทางบวกก็ไม่ก่อให้เกิดผลด้านลบต่อความพึงพอใจของพนักงาน

### วิจัยภายในประเทศ

จรรยา โชคสุชาติ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานโซฟีเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานโซฟีเทล เซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จำนวน 314 คน ผลการศึกษาทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีเพศ, อายุ, อายุงาน และเงินเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้าน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

นฤมล ผู้สุภัท (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานการตลาดบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 370 คน โดยการใช้แบบสอบถามศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริส เบอริก ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานและด้านความสำเร็จของงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหารส่วนงาน

นารีรัตน์ รูปงาม (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลย้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับคุณภาพบริการของพยาบาลวิชาชีพ

นิพร สามคำ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตเชียงใหม่ จำนวน 113 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ และระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (One-Way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จ รองลงมา ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านความก้าวหน้าส่วนบุคคล ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตเชียงใหม่ พบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มที่แตกต่างกันด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติต่างกัน และระยะเวลาในการทำงานมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

นิรันดร ผดุงชม (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางธรรมดา องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย พนักงานขับรถโดยสารประจำทางธรรมดา องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 325 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเทคนิคในการ

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางธรรมดา องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และ นโยบายการจัดการและการบริหาร ตามลำดับ ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่ ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน ค่าจ้าง และการยอมรับในองค์การ ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจต่อบัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ หน่วยงานที่มีการจัดให้มีสถานที่นั่งพัก สำหรับเวลาหยุดพักการปฏิบัติงาน เพื่อร่วมงาน คือ พนักงานเก็บค่าโดยสารให้ความช่วยเหลือในการตรวจตราการขึ้น-ลง รถของผู้โดยสาร ผู้บังคับบัญชา คือ ให้คำแนะนำแก่ท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวต่อผู้โดยสาร งาน คือ งานขับรถโดยสารเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง นโยบายการจัดการและการบริหาร คือ องค์การมีนโยบายให้พนักงานสามารถกำหนดจำนวนชั่วโมงในการขับรถโดยสารต่อสัปดาห์ได้เอง ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน คือ สวัสดิการที่ ได้รับมีความเหมาะสมแล้ว ค่าจ้าง คือ เงินเดือนที่ได้รับจากงานขับรถโดยสารเพียงพอต่อการใช้จ่าย และการยอมรับในองค์การ คือ สามารถเสนอความคิดเห็นในการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถโดยสารให้แก่ผู้โดยสารได้

พรชัย ทิฆัมพรวรรณ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง บัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท พี.ที. เคมีคอลส์ จำกัด โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานต่อบัจจัยแรงจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานในแผนก Non-penicillin, Non-sterile จำนวน 72 คน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อบัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในระดับมาก ด้านลักษณะงานทำ และการได้รับการยอมรับนับถือพอในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าพอในระดับน้อย ส่วนบัจจัยค่าจูนั้นพนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยทั้งในด้านความมั่นคงในงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายของบริษัท ด้านสภาพการทำงานและด้านค่าจ้าง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความพอใจในระดับปานกลาง โดยพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบัจจัยจูงใจต่างกันอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบัจจัยจูงใจต่างกัน ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบัจจัยจูงใจและบัจจัยค่าจูนต่างกัน

ลลนา เรื่องพร (2550) ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อบัจจัยจูงใจในการทำงานของ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 178 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อบัจจัยจูงใจในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ บัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ และบัจจัยด้านได้รับการยอมรับนับถือ บัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ บัจจัยด้านความรับผิดชอบ บัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับน้อยได้แก่ บัจจัยด้านความก้าวหน้าและด้านความพึงพอใจต่อบัจจัยค่าจูน พบว่า บัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา บัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา บัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานบัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านปกครองบังคับบัญชา และปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

วิศณีย์ วรรณกุล (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถฟอร์คลิฟ บริษัท ส.ทรัพย์สว่าง จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขับรถฟอร์คลิฟ บริษัท ส.ทรัพย์สว่าง จำกัด จำนวน 336 คน ได้จากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถฟอร์คลิฟ บริษัท ส.ทรัพย์สว่าง จำกัด ได้รับความพึงพอใจในระดับ ปานกลางทุกปัจจัย โดยสามารถเรียงลำดับ ได้ดังนี้ สถานที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ค่าจ้าง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนโยบายบริษัท และผลประโยชน์ที่จะได้รับการทำงาน โดยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ สถานที่ในการปฏิบัติงาน คือ มีระบบถ่ายเทอากาศสะดวก เพื่อนร่วมงาน คือ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ลักษณะงาน คือ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความชำนาญ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน คือ หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ค่าจ้างคือ ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง คือ โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ตามความสามารถของพนักงานขับรถฟอร์คลิฟ บริษัท ส.ทรัพย์สว่าง จำกัด การยอมรับคือ การได้รับความนับถือ หรือ ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมภายในบริษัทอย่างสม่ำเสมอ นโยบายบริษัท คือ บริษัทมีการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ และทักษะของพนักงานให้ได้ตามมาตรฐาน และผลประโยชน์ที่จะได้รับการทำงาน คือ สวัสดิการประกันสังคมที่บริษัทจัดให้

วิจิต ลิ้มโพธิ์ทอง (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท อิตาซี เฟอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลความพึงพอใจต่อบัณฑิตค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย มีผลความพึงพอใจต่อบัณฑิตสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง มีผลความพึงพอใจต่อบัณฑิตการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง มีผลความพึงพอใจต่อบัณฑิตความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีผลความพึงพอใจต่อบัณฑิตโครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าพนักงานในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มเพศที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มอายุที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มสถานภาพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มรายได้ที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ศิริรัตน์ วนาโรจน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทำการเก็บ ข้อมูลจากพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 278 คน โดยการใช้แบบสอบถามศึกษาตามทฤษฎี สองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน พนักงานให้ความ พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งการงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของ บริษัท การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และสภาพการทำงานส่วนในด้าน ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น พนักงานให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ คือ ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ทำการได้รับการ ยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ และในระดับความพึงพอใจปานกลาง คือความก้าวหน้าใน งาน

โสภา เกริกไกรกุล (2528: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ แพทย์โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้แบบสอบถามกับแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราชเพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผลการศึกษาพบว่า แพทย์ที่มีหน่วยสังกัดต่างกันมีระดับความ พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน แพทย์ที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีเพศ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แพทย์ที่มีอายุราชการต่างกันมีระดับความ พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีระดับตำแหน่งงาน (ซี) ต่างกันมีระดับความพึงพอใจใน การทำงานแตกต่างกัน แพทย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่าง กัน และแพทย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จะเห็น ได้ว่าลักษณะภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของแพทย์ในโรงพยาบาล ส่วนมากมีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า อาชีพแพทย์เป็นอาชีพที่ได้รับการศึกษาสูง ปัจจัยทางเพศจึงไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน และจากการศึกษายังพบว่า ลักษณะปัจจัยของลักษณะงานที่แพทย์กำลังดำรงตำแหน่งอยู่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจ ในการทำงาน

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ประกอบอาชีพขับรถบรรทุกให้กับบริษัทขนส่งในจังหวัดสระบุรี

#### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ประกอบอาชีพขับรถบรรทุกให้กับบริษัทขนส่งในจังหวัดสระบุรี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณของ ยามาเน่ แบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Yamane, 1967: 5919; อ้างอิงจาก ธรรมนูญเจริญ, 2547: 4) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมรับให้มีค่าความแปรปรวนเท่ากับ 5% ดังนี้

สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

โดยที่ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z แทน ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น 5% ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05

ดังนั้น จะได้ขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416}{4(0.0025)}$$

$$n = \frac{3.8416}{0.010}$$

$$n = 384.16 \approx 385$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่เกิดความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ดังนั้น จึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีกประมาณ 4.4 % เท่ากับ 17 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 402 คน

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยการเลือก 1 อำเภอในจังหวัดสระบุรี ในปัจจุบันจังหวัดสระบุรีแบ่งการปกครองตามการบริหารงาน ออกเป็น 13 อำเภอ ทำการเลือก 1 อำเภอคือ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ เนื่องจาก อำเภอดังกล่าวมีจำนวนบริษัทขนส่งมากที่สุด คือจำนวน 82 ราย จากทั้งหมด 380 ราย ในจังหวัดสระบุรี (สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี. 2555) โดยอำเภอดังกล่าวมี 6 ตำบล ดังนี้ ตำบลเขาหินพัฒนา ตำบลบ้านแก้ง ตำบลฝั่งรวง ตำบลพุดแค ตำบลห้วยบง และ ตำบลหน้าพระลาน

ตาราง 1 การปกครองจังหวัดสระบุรี 13 อำเภอ 111 ตำบล

อำเภอ	ตำบล
1. อำเภอเมือง	ตำบลปากเพรียว ตำบลดาวเรือง ตำบลนาโคง ตำบลโคกสว่าง ตำบลหนองโน ตำบลหนองยาว ตำบลปากข้าวสาร ตำบล หนองปลาไหล ตำบลกุดนกกเปล้า ตำบลตลิ่งชัน ตำบลตะกุด
2. อำเภอแก่งคอย	ตำบลแก่งคอย ตำบลทับกวาง ตำบลตาลเดี่ยว ตำบลห้วยแห้ง ตำบลท่าคล้อ ตำบลหินช้อน ตำบลบ้านธาตุ ตำบลบ้านป่า ตำบลท่าตูม ตำบลชะอม ตำบลสองคอน ตำบลเตาปูน ตำบลชำผักแพว ตำบลท่ามะปราง

## ตาราง 1 (ต่อ)

อำเภอ	ตำบล
3. อำเภอหนองแค	ตำบลหนองแค ตำบลกุ่มหัก ตำบลคชสิทธิ์ ตำบลโคกตูม ตำบลโคกแย้ ตำบลบัวลอย ตำบลไผ่ต่ำ ตำบลโพหนอง ตำบลห้วยขมิ้น ตำบลห้วยทรายตำบลหนองไข่น้ำ ตำบลหนอง แฉม ตำบลหนองจิก ตำบลหนองจรเข้ ตำบลหนองนาถ ตำบลหนองปลาหมอ ตำบลหนองปลิง ตำบลหนองโรง
4. อำเภอหนองแซง	ตำบลหนองแซง ตำบลหนองควายไซ ตำบลหนองหัวโพ ตำบลหนองสีดา ตำบลหนองกบ ตำบลไก่อ่เสา ตำบลโคก สะอาด ตำบลม่วงหวาน ตำบลเขาดิน
5. อำเภอดอนพุด	ตำบลดอนพุด ตำบลไผ่หลิว ตำบลบ้านหลวง ตำบลดงตะงาว
6. อำเภอวิหารแดง	ตำบลหนองหมู ตำบลบ้านลำ ตำบลคลองเรือ ตำบลวิหารแดง ตำบลหนองสรวง ตำบลเจริญธรรม
7. อำเภอบ้านหม้อ	ตำบลบ้านหม้อ ตำบลบางโขมด ตำบลสร้างโคก ตำบลตลาด น้อย ตำบลหรรเทพ ตำบลโคกใหญ่ ตำบลไผ่ขวาง ตำบลบ้านครัว ตำบลหนองบัว
8. อำเภอหนองโดน	ตำบลหนองโดน ตำบลบ้านกล้วย ตำบลดอนทอง ตำบลบ้าน โปรง
9. อำเภอพระพุทธรบาท	ตำบลพระพุทธรบาท ตำบลขุนไชลอน ตำบลธารเกษม ตำบลนา ยาว ตำบลพุกัจฉาน ตำบลเขาวง ตำบลห้วยป่าหวาย ตำบล พุกร่าง ตำบลหนองแก
10. อำเภอเสนาให้	ตำบลเสนาให้ ตำบลบ้านยาง ตำบลหัวปลวง ตำบลสังข์งาม ตำบลศาลารีไทย ตำบลต้นตาล ตำบลท่าช้าง ตำบลพระยาทต ตำบลม่วงงาม ตำบลเรียงราง ตำบลเมืองเก่า ตำบลสวนดอกไม้
11. อำเภอฉะเชิงเทรา	ตำบลม่วงเหล็ก ตำบลมิตรภาพ ตำบลหนองย่างเสือ ตำบลลำ สมพุง ตำบลลำพญากลาง ตำบลชัยสนุ่น
12. อำเภอวังม่วง	ตำบลแสงพัน ตำบลคำพราน ตำบลวังม่วง
13. อำเภอเฉลิมพระเกียรติ	ตำบลเขาหินพัฒนา ตำบลบ้านแก้ง ตำบลฝั่งรวงตำบลพุกแค ตำบลห้วยบง ตำบลหน้าพระลาน

ที่มา: สำนักงานสถิติจังหวัดสระบุรี. (2555).

**ขั้นตอนที่ 2** การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota sampling) โดยการกำหนดโควตา สำหรับจำนวนตัวอย่างในแต่ละตำบลที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 จำนวน 6 ตำบล รวมทั้งหมด 402 คน

$$\begin{aligned} \text{ขนาดของตัวอย่างในแต่ละเขต} &= \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนตำบลที่จับสลากได้}} \\ &= \frac{402}{6} = 66.67 \approx 67 \end{aligned}$$

ดังนั้น ในแต่ละอำเภอ จะมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตำบลต่าง ๆ	จำนวนตัวอย่าง
ตำบลเขาดินพัฒนา	67
ตำบลบ้านแก้ง	67
ตำบลผึ้งรวง	67
ตำบลพุดแดง	67
ตำบลห้วยบง	67
ตำบลหน้าพระลาน	67
รวม	<u>402</u>

**ขั้นตอนที่ 3** การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) หลังจากทราบจำนวนตัวอย่างในแต่ละตำบลจากขั้นตอนที่ 2 แล้ว ก็ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวกโดยการแจกแบบสอบถามตามบริษัทขนส่งในตำบลต่างๆ ที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 402 คน

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดจากเนื้อหาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถาม ปลายปิดแบ่งออกเป็น 4 ตอน

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามตอนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-end response questions) แบบมีหลายตัวเลือก (Multiple choice questions) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 2 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 อายุงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 รายได้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

### ตอนที่ 2 ปัจจัยค้ำจุน

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน คำถามเป็นคำถามปลายปิดทั้งหมด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประยุกต์ตามแนวคิดของ Likert โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 17 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในเขตจังหวัดสระบุรี โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ได้แก่

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับ
4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	พอใช้
1.00 – 1.80	ควรปรับปรุง

### ตอนที่ 3 ปัจจัยเสริมแรง

เป็นแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 11 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบปัจจัยด้านการเสริมแรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในเขตจังหวัดสระบุรี โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ได้แก่

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการเสริมแรง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การเสริมแรงอยู่ในระดับ
4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	พอใช้
1.00 – 1.80	ควรปรับปรุง

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจากปัจจัยด้านต่างๆ ในตอนที่ 1 - 3 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 4 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในเขตจังหวัดสระบุรี โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ได้แก่

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานขับรถบรรทุก ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจอย่างมาก
3.41 – 4.20	พึงพอใจ
2.61 – 3.40	เฉยๆ
1.81 – 2.60	ไม่พึงพอใจ
1.00 – 1.80	ไม่พึงพอใจอย่างมาก

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากตำรา เอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อ พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเพื่อขอคำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากนั้นนำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานขับรถบรรทุกของบริษัทขนส่งในจังหวัดสระบุรี จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัท ( $\alpha$ - Coefficient) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550: 35 ) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านเงินเดือน	เท่ากับ .906
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	เท่ากับ .826
ด้านนโยบายและการบริหาร	เท่ากับ .898
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	เท่ากับ .085
ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	เท่ากับ .940
ด้านการเสริมแรงทางบวก	เท่ากับ .886
ด้านการเสริมแรงทางลบ	เท่ากับ .857
ด้านการทำให้หมดไป	เท่ากับ .858
ด้านการลงโทษ	เท่ากับ .928

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในเขตจังหวัดสระบุรี” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 402 คน
2. ข้อมูลทุติภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

### 4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อคำตอบและจำนวนของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการแยกแยะข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์
3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา आयुงาน และรายได้ และใช้สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยคำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทดสอบความสัมพันธ์ของการเสริมแรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

\*เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ มีความถี่ของการกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยกว่าร้อยละ 10 ซึ่งน้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอและเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจึงใช้สถิติใหม่ในการทดสอบ ดังนี้ ใช้ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ สถานภาพสมรส และ ระดับการศึกษา ใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ आयुงาน และรายได้

### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. 2548: 289)

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

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์  
 f แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในข้อนั้น  
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ  $\bar{X}$ ) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 33)

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

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

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 60)

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

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

## 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย

2.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent Sample ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 173-174)

2.1.1 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวน (variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม และสมมติว่าไม่เท่ากัน ( $S_1^2 \neq S_2^2$ )

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาความเป็นอิสระ = df

$$V = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$S_1^2$  แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$S_2^2$  แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$n_1$  แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$n_2$  แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

Degree of Freedom: df หรือ V แทน องศาความเป็นอิสระ

2.1.2 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวน (variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม แต่ทราบว่าการทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนเท่ากัน ( $S_1^2 = S_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาความเป็นอิสระ df =  $n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ  $\bar{X}_i$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i โดยที่ i = 1, 2

$S_p$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

$n_i$  แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ i

$S_i^2$  แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i โดยที่ i = 1, 2

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานในด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และ รายได้ มีสูตรดังนี้ (ชูศรีวงศ์รัตน์. 2544: 224)

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

เมื่อ  $F$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

$MS_B$  แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between-groups)

$MS_W$  แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within-groups)

กำหนดให้ค่าความอิสระ (Degree of Freedom) ระหว่างกลุ่ม (Between) =  $k - 1$   
ภายในกลุ่ม (Within) =  $n - k$  รวมทั้งสิ้น =  $n - 1$

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe ( $\beta$ ) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung 2001, p.300) มีสูตรดังนี้

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

$$\text{โดยที่ค่า } MS_W = \sum_{i=1}^k (1 - (1 - \frac{n}{N})S_i^2)$$

เมื่อ  $\beta$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน BrownForsythe

$MS_b$  แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_W$  แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับ Brown-Forsythe

$n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน ขนาดของประชากร

$S_i^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีถ้าผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม กรณีที่ค่า  $f$  มีความแตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคุณใดบ้างที่

แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 161) มีสูตร ดังนี้

$$LSD = t_{\alpha/2; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดย  $n_i \neq n_j$   
 $r = n - k$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่  $i$  และ  $j$   
 MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน  
 $k$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ  
 $n$  แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด  
 $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่น

หรือสูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Kappel. 1983: 153-155)

มีสูตรดังนี้

$$d_d = \frac{q_d \sqrt{2(MS_{\frac{s}{A}})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ  $d_d$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

$q_d$  แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS_{\frac{s}{A}}$  แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$S$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อใช้ทดสอบ ความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัว ( $X_i$ ) โดยตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง แต่จะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม ( $Y$ ) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปของสมการ ได้ดังนี้ (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2544: 13-18)

สมการถดถอยเชิงซ้อนของประชากร  $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \varepsilon$   
 สมการถดถอยเชิงซ้อนของตัวอย่าง  $\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$

โดยที่  $Y$  = ค่าของตัวแปรตาม  
 $\hat{Y}$  = ค่าพยากรณ์ของตัวแปรตาม  
 $X_i$  = ค่าของตัวแปรอิสระตัวที่  $i$   
 $\beta_i$  = ค่าพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่า  
 $b_i$  = ค่าสถิติที่คำนวณได้จากตัวอย่างเพื่อใช้ประมาณค่า  $\beta_i$

### 3. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ( กัลยา วานิชย์บัญชา 2546: 449)

$$\alpha = \frac{k \overline{Con\ variance} / \overline{Variance}}{1 + (k-1) \overline{Con\ variance} / \overline{Variance}}$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
 $K$  แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม  
 $\overline{Con\ variance}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ  
 $\overline{Variance}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

### สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในเขตจังหวัดสระบุรี การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ใช้สถิติ t-test
2. การทดสอบลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในเขตจังหวัดสระบุรี การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของ อายุ อายุงาน และรายได้ ใช้สถิติ f-test แบบการวิเคราะห์ One-Way Analysis of Variance
3. การทดสอบด้านปัจจัยจำนในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล,นโยบายและการบริหาร,สภาพการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการปฏิบัติงานใช้สถิติ ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

4. การทดสอบปัจจัยเสริมแรงด้านการเสริมแรงทางบวก, การเสริมแรงทางลบ, การทำให้หมดไป และการทำโทษ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ใช้สถิติ ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-Distribution
Prop.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญในสถิติ
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (standardized)
Adjusted R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H <sub>0</sub>	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H <sub>1</sub>	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
Y	แทน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก
X <sub>2</sub>	แทน	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
X <sub>3</sub>	แทน	ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร
X <sub>4</sub>	แทน	ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน
X <sub>5</sub>	แทน	ปัจจัยด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
X <sub>6</sub>	แทน	ปัจจัยเสริมแรงด้านการเสริมแรงทางบวก
X <sub>7</sub>	แทน	ปัจจัยเสริมแรงด้านการเสริมแรงทางลบ

X<sub>8</sub> แทน ปัจจัยเสริมแรงด้านการทำให้หมดไป

X<sub>9</sub> แทน ปัจจัยเสริมแรงด้านการทำโทษ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสัมพันธ์ของการเสริมแรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

#### ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

**สมมติฐานข้อที่ 3** ปัจจัยด้านการเสริมแรง ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก การเสริมแรงทางลบการทำให้หมดไป และการลงโทษ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. อายุ</b>		
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3	0.7
2. 21 – 30 ปี	63	15.7
3. 31 – 40 ปี	212	52.7
4. 41 – 50 ปี	83	20.6
5. 51 – 60 ปี	41	10.3
รวม	402	100.0
<b>2. สถานภาพสมรส</b>		
1. โสด	79	19.7
2. สมรส	313	77.9
3. หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	10	2.5
รวม	402	100.0
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	222	55.2
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	147	36.6
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	31	7.7
4. สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2	0.5
รวม	402	100.0
<b>4. อายุงาน</b>		
1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	55	13.7
2. 4 – 6 ปี	149	37.1
3. 7 – 9 ปี	84	20.9
4. 10 ปีขึ้นไป	114	28.4
รวม	402	100.0

## ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>5. รายได้</b>		
1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	9	2.2
2. 10,001 – 15,000 บาท	45	11.2
3. 15,001 – 20,000 บาท	196	48.8
4. 20,001 บาท ขึ้นไป	152	37.8
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 402 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

**1. อายุ** พบว่า พนักงานขับรถบรรทุก ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมามีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

**2. สถานภาพสมรส** พบว่า พนักงานขับรถบรรทุก ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมา โสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และระดับหย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

**3. ระดับการศึกษา** พบว่า พนักงานขับรถบรรทุก ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

**4. อายุงาน** พบว่า พนักงานขับรถบรรทุก ส่วนใหญ่มีอายุงาน 4 – 6 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 อายุงาน 7 – 9 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

**5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า พนักงานขับรถบรรทุก ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมา 20,001 บาท ขึ้นไปจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รายได้ 10,001 – 15,000 บาทจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และ รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ รายได้ มีความถี่ของการกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยกว่าร้อยละ 10 ซึ่งน้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอและเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ รายได้ ที่จัดกลุ่มใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. อายุ</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	66	16.4
31 – 40 ปี	212	52.7
41 – 50 ปี	83	20.6
51 – 60 ปี	41	10.3
รวม	402	100.0
<b>2. สถานภาพสมรส</b>		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	89	22.1
สมรส	313	77.9
รวม	402	100.0
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	222	55.2
มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	180	44.8
<b>4. รายได้</b>		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	54	13.4
15,001 – 20,000 บาท	196	48.8
20,001 บาท ขึ้นไป	152	37.8
รวม	402	100.0

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุกซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 402 คน โดยจำแนกตามตัวแปร ดังนี้

1. **อายุ** พบว่า พนักงานขับรถบรรทุก ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมามีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 อายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และ อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

2. **สถานภาพสมรส** พบว่า พนักงานขับรถบรรทุก ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 และ โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ตามลำดับ

3. **ระดับการศึกษา** พบว่า พนักงานขับรถบรรทุก ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 และสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 ตามลำดับ

4. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า พนักงานขับรถบรรทุก ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมา 20,001 บาท ขึ้นไปจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี เป็นแบบมาตราวัดของลิเคอร์ท (Likert scale) จำนวน 17 ข้อ ทั้งนี้ปัจจัยค่าจ้างแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน สภาพการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา มีดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>เงินเดือน</b>			
1.1 บริษัทมีความยุติธรรมในการคิดค่าแรงในการปฏิบัติงานของท่าน	3.98	0.79	ดี
1.2 บริษัทมีการกำหนดวันลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน ตามกฎหมาย	4.07	0.64	ดี
1.3 บริษัทจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	4.12	0.62	ดี
1.4 บริษัทมีการจัดสวัสดิการให้ท่านกู้ยืมเงิน	3.96	0.57	ดี
<b>เงินเดือนและสวัสดิการโดยรวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.57</b>	<b>ดี</b>
<b>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>			
2.1 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ	4.10	0.58	ดี
2.2 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจใส่ต่อชีวิตความเป็นอยู่	4.04	0.64	ดี
2.3 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านแนะนำเส้นทาง	4.26	0.59	ดีมาก
2.4 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านสภาพของรถบรรทุกเมื่อเกิดปัญหา	4.12	0.48	ดี
2.5 เพื่อนร่วมงานแจ้งข่าวสารข้อมูลของทางบริษัทระหว่างกัน	4.19	0.53	ดี
<b>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.43</b>	<b>ดี</b>
<b>นโยบายและการบริหาร</b>			
3.1 บริษัทมีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน	4.18	0.67	ดี
3.2 บริษัทมีการชี้แจงนโยบายให้ทราบ	4.12	0.63	ดี
3.3 บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้	4.25	0.58	ดีมาก
<b>นโยบายและการบริหารโดยรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.58</b>	<b>ดี</b>

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>สภาพการปฏิบัติงาน</b>			
4.1 บริษัทที่มีการตรวจสอบสภาพความพร้อมของยานพาหนะเป็นประจำ	4.26	0.52	ดีมาก
4.2 บริษัทให้รถบรรทุกที่มีสภาพสมบูรณ์ในการปฏิบัติงาน	4.35	0.68	ดีมาก
4.3 บริษัทที่มีการแจ้งข่าวสารกรณีที่พบว่าเส้นทางขนส่งมีความไม่ปลอดภัย	4.15	0.63	ดี
<b>สภาพการปฏิบัติงานโดยรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.54</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน</b>			
5.1 บริษัทมีงานมอบหมายให้ท่านขนส่งอย่างต่อเนื่อง	4.29	0.58	ดีมาก
5.2 บริษัทมีการรับประกันรายได้ขั้นต่ำต่อเดือน	4.17	0.64	ดี
<b>ความมั่นคงในการปฏิบัติงานโดยรวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.57</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>ปัจจัยคำจูนโดยรวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.41</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยคำจูนโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

#### 1. เงินเดือน

พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 บริษัทมีการกำหนดวันลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน ตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 บริษัทมีความยุติธรรมในการคิดค่าแรงในการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และบริษัทมีการจัดสวัสดิการให้ท่านกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

#### 2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านแนะนำเส้นทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ เพื่อนร่วมงานแจ้งข่าวสารข้อมูลของทางบริษัทระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านสภาพของรถบรรทุกเมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ผู้บังคับบัญชาให้

ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่ต่อชีวิตความเป็นอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

### 3. นโยบายและการบริหาร

พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และบริษัทมีการชี้แจงนโยบายให้ทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

### 4. สภาพการปฏิบัติงาน

พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทให้รถบรรทุกที่มีสภาพสมบูรณ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และ บริษัทมีการตรวจสภาพความพร้อมของยานพาหนะเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการแจ้งข่าวสารกรณีที่พบว่าเส้นทางขนส่งมีความไม่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

### 5. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทมีงานมอบหมายให้ทำงานขนส่งอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการรับประกันรายได้ขั้นต่ำต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี เป็นแบบมาตราวัดของลิเคอร์ท (Likert scale) จำนวน 11 ข้อ ทั้งนี้ปัจจัยเสริมแรงแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ การเสริมแรงทางบวก การเสริมแรงทางลบ การทำให้หมดไป และการทำโทษ ผลการศึกษา มีดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยเสริมแรง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>การเสริมแรงทางบวก</b>			
1.1 บริษัทมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่ไม่ขับรถประสบอุบัติเหตุตลอดทั้งปี	4.19	0.62	ดี
1.2 บริษัทมีการคัดเลือกให้ขับรถคันใหม่เมื่อมีการสั่งซื้อรถใหม่	4.25	0.56	ดีมาก
1.3 บริษัทมีการปรับเงินเดือนหากมีการปฏิบัติงานที่ดีอยู่เสมอ	4.26	0.53	ดีมาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.50</b>	<b>ดีมาก</b>
<b>การเสริมแรงทางลบ</b>			
2.1 บริษัทไม่จ่ายค่าไปส่งให้หากขับรถผิดกฎจราจร	3.39	0.76	ปานกลาง
2.2 บริษัทมีการรับแจ้งโดยการติดเบอร์โทรไว้ที่รถบรรทุก หากขับรถไม่สุภาพ	3.65	0.53	ดี
2.3 บริษัทมีการออกกฎในการควบคุมวงเงินค่าเปลี่ยนยางต่อปี/คัน	3.57	0.59	ดี
<b>โดยรวม</b>	<b>3.54</b>	<b>0.54</b>	<b>ดี</b>
<b>การทำให้หมดไป</b>			
3.1 บริษัทมีนโยบายเลิกให้OTกับท่าน เมื่อท่านทำงานล่วงเวลา	3.66	0.55	ดี
3.2 บริษัทมีนโยบายไม่ให้อาหารกลางวันสำหรับท่านหากมาทำงานวันเสาร์-อาทิตย์	3.82	0.49	ดี
<b>โดยรวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.45</b>	<b>ดี</b>
<b>การทำโทษ</b>			
4.1 บริษัทให้พนักงานหากท่านทำผิดกฎระเบียบต่างๆ	3.62	0.65	ดี
4.2 บริษัทมีการหักเงินเดือนหากขนส่งผิดสถานที่	3.56	0.62	ดี
4.3 บริษัทมีการหักเงินเดือนหากทำสินค้าเสียหายระหว่างขนส่ง	3.55	0.63	ดี
<b>โดยรวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.56</b>	<b>ดี</b>
<b>ปัจจัยเสริมแรงโดยรวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.25</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยเสริมแรงโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

### 1. การเสริมแรงทางบวก

พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทมีการปรับเงินเดือนหากมีการปฏิบัติงานที่ด้อยอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 บริษัทมีการคัดเลือกให้ขับรถคันใหม่เมื่อมีการสั่งซื้อรถใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่ไม่ขับรถประสบอุบัติเหตุตลอดทั้งปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

### 2. การเสริมแรงทางลบ

พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการรับแจ้งโดยการติดเบอร์โทรไว้ที่รถบรรทุก หากขับรถไม่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 บริษัทมีการออกกฎในการควบคุมวงเงินค่าเปลี่ยนยางต่อปี/คัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทไม่จ่ายค่าใบสั่งให้หากขับรถผิดกฎจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

### 3. การทำให้หมดไป

พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีนโยบายเลิกให้ OT กับท่าน เมื่อท่านทำงานล่วงเวลา และบริษัทมีนโยบายไม่ให้อาหารกลางวันสำหรับท่านหากมาทำงานวันเสาร์-อาทิตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ 3.82 ตามลำดับ

### 4. การทำโทษ

พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทให้พนักงานหากท่านทำผิดกฎระเบียบต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 บริษัทมีการหักเงินเดือนหากขนส่งผิดสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และบริษัทมีการหักเงินเดือนหากทำสินค้าเสียหายระหว่างขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 4 ข้อ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การไม่ปฏิบัติงานเชิงซ้ำ	4.09	0.60	ดี
2. ได้จำนวนผลผลิตเพิ่มขึ้น	4.07	0.52	ดี
3. การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย	4.02	0.54	ดี
4. การมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงาน	4.05	0.41	ดี
<b>ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.30</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ การไม่ปฏิบัติงานเชิงซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ได้จำนวนผลผลิตเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และการมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ด้าน อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะ

นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	14.926	3	398	0.000*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Brown-Forsythe	9.793	3	279.320	0.000*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่า Sig. 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ซึ่งได้ผลลัพธ์ ดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ Dunnett's T3

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
		3.95	4.13	4.13	4.02
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	3.95	-	- 0.180 *	- 0.190 *	- 0.110
			(0.000)	(0.000)	(0.073)
31 - 40 ปี	4.13			0.104	0.070
				(0.670)	(0.640)
41 - 50 ปี	4.13				0.084
					(0.136)
51 - 60 ปี	4.02				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.180

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.190

**สมมติฐานที่ 1.2** สถานภาพสมรสของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน Independent Sample T-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ T-test

ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	สถานภาพ	Levene's test		T-test for Equality of Mean			
		F	Sig.	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	โสด/หม้าย/ หย่าร้าง	0.008	0.927	3.96	0.18	-6.088	0.000*
	สมรส			4.13	0.32		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละข้อ โดยใช้ Levene's Test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับสถานภาพสมรสมีค่า Sig. เท่ากับ 0.927 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal Variances Assumed และผลการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรพบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.3** ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

$H_0$ : ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่าง

$H_1$ : ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ T-test

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	Levene's test		T-test for Equality of Mean			
		F	Sig.	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า	3.205	0.074	3.42	0.65	2.118	0.065*
	มัธยมศึกษาตอนต้น						
	สูงกว่าต่ำกว่า			4.87	0.21		
	มัธยมศึกษาตอนต้น						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละข้อ โดยใช้ Levene's Test พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.074 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal Variances Assumed และผลการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรพบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.065 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.4** อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

$H_0$ : อายุการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบด้วยสมมติฐาน F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะ

ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดแตกต่างกันบ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	33.084	3	398	0.000*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's Test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุงานอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Brown-Forsythe	19.862	3	280.638	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือนั้นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ซึ่งได้ผลลัพธ์ ดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีอายุงานต่างกัน โดยใช้สถิติ Dunnett's T3

อายุงาน	$\bar{x}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี			
		4 - 6 ปี	7 - 9 ปี	10 ปีขึ้นไป	
		3.6514	3.8457	3.7395	3.9151
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	3.65	-	-0.076 (0.055)	-0.258* (0.000)	-0.274* (0.000)
4 - 6 ปี	3.84		-	-0.196* (0.000)	-0.205* (0.000)
7 - 9 ปี	3.73				-0.024 (0.666)
10 ปีขึ้นไป	3.91				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุงานแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's 3 พบว่า

พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี กับพนักงานขับรถบรรทุกที่มีอายุงาน 7 – 9 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 7 – 9 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.258

พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี กับพนักงานขับรถบรรทุกที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.274

พนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี กับพนักงานขับรถบรรทุกที่มีอายุงาน 7-9 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 7-9 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.196

พนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี กับพนักงานขับรถบรรทุกที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.205

**สมมติฐานที่ 1.5** รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

$H_0$ : รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบด้วยสมมติฐาน F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะ

นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดแตกต่างกันบ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.461	3	397	0.206

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มรายได้กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's Test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.206 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ F-test

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.642	3	0.547	1.293	0.421
	ภายในกลุ่ม	167.565	396	0.423		
	รวม	169.206	399			

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.421 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

**สมมติฐานข้อที่ 2.1** ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

สามารถเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$ : ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

$H_1$ : ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

**สมมติฐานข้อที่ 2.2** ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

สามารถเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$ : ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

$H_1$ : ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี



**สมมติฐานข้อที่ 3.2** การเสริมแรงทางลบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

สามารถเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$ : การเสริมแรงทางลบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

$H_1$ : การเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

**สมมติฐานข้อที่ 3.3** การทำให้หมดไป มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

สามารถเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$ : การทำให้หมดไป ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

$H_1$ : การทำให้หมดไป มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

**สมมติฐานข้อที่ 3.4** การทำโทษ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

สามารถเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$ : การทำโทษ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

$H_1$ : การทำโทษ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

โดยในการทดสอบผู้วิจัยกำหนดตัวแปรดังนี้

$X_1$  = ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

$X_2$  = ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

$X_3$  = ด้านนโยบายและการบริหาร

$X_4$  = ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

$X_5$  = ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

$X_6$  = ด้านการเสริมแรงทางบวก

$X_7$  = ด้านการเสริมแรงทางลบ

$X_8$  = ด้านการทำให้หมดไป

$X_9$  = ด้านการลงโทษ

$Y$  = ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยเสริมแรง ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยค่าจ้าง	Unstandardized (b)	SE	Standardized ( $\beta$ )	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.383	.156		21.744	.000
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $X_1$ )	-.009	.033	-.017	-.276	.782
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $X_2$ )	.170	.048	.241	3.536	.000
ด้านนโยบายและการบริหาร ( $X_3$ )	-.061	.033	-.118	-1.873	.062
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ( $X_4$ )	.109	.040	.192	2.693	.007
ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ( $X_5$ )	-.039	.037	-.074	-1.047	.296
ด้านการเสริมแรงทางบวก ( $X_6$ )	-.137	.026	-.245	-5.192	.000
ด้านการเสริมแรงทางลบ ( $X_7$ )	-.134	.033	-.199	-5.192	.000
ด้านการทำให้หมดไป ( $X_8$ )	-.083	.027	-.152	-3.086	.087
ด้านการลงโทษ ( $X_9$ )	-.050	.030	-.082	-1.678	.094
Adjusted $R^2 = .543$			Sig. = .000		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ค่า Adjusted  $R^2$  พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $X_2$ ) สภาพการปฏิบัติงาน ( $X_4$ ) การเสริมแรงทางบวก ( $X_6$ ) และด้านการเสริมแรงทางลบ ( $X_7$ ) ร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกด้านปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยเสริมแรง (Y) ได้ร้อยละ 54.3

ค่า Unstandardized (B) แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $X_2$ ) และ สภาพการปฏิบัติงาน ( $X_4$ ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และ การเสริมแรงทางบวก ( $X_6$ ) ด้านการเสริมแรงทางลบ ( $X_7$ ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก

ในจังหวัดสระบุรี โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังสมการ

$$Y = 3.383 + .170(X_2) + .109(X_4) - .137(X_6) - .134(X_7)$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $X_2$ ) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น .170 หน่วย เมื่อสภาพการปฏิบัติงาน ( $X_4$ ) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น .109 หน่วย เมื่อการเสริมแรงทางบวก ( $X_6$ ) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะลดลง .137 หน่วย เมื่อการเสริมแรงทางลบ ( $X_7$ ) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง .134 หน่วย

จากค่า Standardized ( $\beta$ ) พบว่าปัจจัยค่าจูนและปัจจัยเสริมแรง ที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี มีความสำคัญเรียงตามลำดับ คือ การเสริมแรงทางบวก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเสริมแรงทางลบ และสภาพการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -.254, .241, -.199 และ .192 ตามลำดับ

ดังนั้น การเสริมแรงทางบวก เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเสริมแรงทางลบ และสภาพการปฏิบัติงาน

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

- หมายเหตุ: ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน  
 ✗ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	สถิติที่ใช้	ตัวแปรตาม ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน
อายุ	BrownForsythe	✓
สถานภาพสมรส	T-test	✓
ระดับการศึกษา	T-test	✗
อายุงาน	BrownForsythe	✓
รายได้	F-test	✗
ปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือน	Multiple Regression	✗
ปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	Multiple Regression	✓
ปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบายและการบริหาร	Multiple Regression	✗
ปัจจัยค่าจ้างด้านสภาพการปฏิบัติงาน	Multiple Regression	✓
ปัจจัยค่าจ้างด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	Multiple Regression	✗
ปัจจัยเสริมแรงด้านการเสริมแรงทางบวก	Multiple Regression	✓
ปัจจัยเสริมแรงด้านการเสริมแรงทางลบ	Multiple Regression	✓
ปัจจัยเสริมแรงด้านการทำให้หมดไป	Multiple Regression	✗
ปัจจัยเสริมแรงด้านการทำโทษ	Multiple Regression	✗

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปให้องค์กรต่าง ๆ ผู้ที่สนใจและผู้เกี่ยวข้องทุกท่านได้นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาปริญญาโทฉบับนี้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการองค์กรและทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

#### สังเขปความความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

##### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกสำหรับผู้ประกอบการขนส่งในจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกสำหรับผู้ประกอบการขนส่งในจังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมแรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกสำหรับผู้ประกอบการขนส่งในจังหวัดสระบุรี

##### สมมติฐานการวิจัย

1. อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
2. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
3. การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
4. आयुงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
5. รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
6. เงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

8. นโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
9. สภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
10. ความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
11. การเสริมแรงทางบวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
12. การเสริมแรงทางลบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี
13. การทำให้หมดไปมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ในจังหวัดสระบุรี
14. การทำโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

### วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

#### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีประชากร คือ พนักงานที่ประกอบอาชีพขับรถบรรทุกให้กับบริษัทขนส่งในจังหวัดสระบุรี

#### 2. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรการคำนวณของยามาเน่ แบบไม่ทราบจำนวนประชากร (ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ. 2547: 4; อ้างอิงจาก Yamane. 1967: 5919) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีค่าความแปรปรวนเท่ากับ 5% คำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 4.4% เท่ากับ 17 คน รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 402 คน

#### 3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยการเลือก 1 อำเภอ ในจังหวัดสระบุรี คือ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ เนื่องจากอำเภอดังกล่าวมีจำนวนบริษัทขนส่งมากที่สุด คือจำนวน 82 ราย จากทั้งหมด 380 ราย (สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี. 2555) ซึ่งใน

ปัจจุบันจังหวัดสระบุรีได้แบ่งเขตการปกครองตามการบริหารงานออกเป็น 13 อำเภอ (สำนักงานสถิติจังหวัดสระบุรี. 2555) ดังตาราง

ตารางการปกครองจังหวัดสระบุรี 13 อำเภอ 111 ตำบล

อำเภอ	ตำบล
1. อำเภอเมือง	ตำบลปากเพรียว ตำบลดาวเรือง ตำบลนาโคง ตำบลโคกสว่าง ตำบลหนองโน ตำบลหนองยาว ตำบลปากข้าวสาร ตำบลหนองปลาไหล ตำบลกุดนกเปล้า ตำบลตลิ่งชัน ตำบลตะกุด
2. อำเภอแก่งคอย	ตำบลแก่งคอย ตำบลทับกวาง ตำบลตาลเดี่ยว ตำบลห้วยแห้ง ตำบลท่าคล้อ ตำบลหินช้อน ตำบลบ้านธาตุ ตำบลบ้านป่า ตำบลท่าตูม ตำบลชะอม ตำบลสองคอน ตำบลเตาปูน ตำบลชำผักแพว ตำบลท่ามะปราง
3. อำเภอหนองแค	ตำบลหนองแค ตำบลกุ่มหัก ตำบลคชสิทธิ์ ตำบลโคกตูม ตำบลโคกแย้ ตำบลบัวลอย ตำบลไผ่ต่ำ ตำบลโพหนอง ตำบลห้วยขมิ้น ตำบลห้วยทรายตำบลหนองไข่น้ำ ตำบลหนองแหม ตำบลหนองจิก ตำบลหนองจรเข้ ตำบลหนองนาก ตำบลหนองปลาหมอ ตำบลหนองปลิง ตำบลหนองโรง
4. อำเภอหนองแซง	ตำบลหนองแซง ตำบลหนองควายไซ ตำบลหนองหัวโพ ตำบลหนองสีดา ตำบลหนองกบ ตำบลไถ่เส้า ตำบลโคกสะอาด ตำบลม่วงหวาน ตำบลเขาดิน
5. อำเภอดอนพุด	ตำบลดอนพุด ตำบลไผ่หลิว ตำบลบ้านหลวง ตำบลดงตะงาว
6. อำเภอวิหารแดง	ตำบลหนองหมู ตำบลบ้านลำ ตำบลคลองเรือ ตำบลวิหารแดง ตำบลหนองสรวง ตำบลเจริญธรรม
7. อำเภอบ้านหมอ	ตำบลบ้านหมอ ตำบลบางโขมด ตำบลสร้างโคก ตำบลตลาดน้อย ตำบลหรรเทพ ตำบลโคกใหญ่ ตำบลไผ่ขวาง ตำบลบ้านคร้ว ตำบลหนองบัว
8. อำเภอหนองโดน	ตำบลหนองโดน ตำบลบ้านกล้วย ตำบลดอนทอง ตำบลบ้านโป่ง
9. อำเภอพระพุทธบาท	ตำบลพระพุทธบาท ตำบลขุนโขลน ตำบลธารเกษม ตำบลนายาว ตำบลพุกัจจาน ตำบลเขาวง ตำบลห้วยป่าหวาย ตำบลพุกร่าง ตำบลหนองแก

ตาราง (ต่อ)

อำเภอ	ตำบล
10. อำเภอเสนาให้	ตำบลเสนาให้ ตำบลบ้านยาง ตำบลหัวปลวง ตำบลวังงาม ตำบลศาลารีไทย ตำบลต้นตาล ตำบลท่าช้าง ตำบลพระยาทต ตำบลม่วงงาม ตำบลเริงราง ตำบลเมืองเก่า ตำบลสวนดอกไม้
11. อำเภอมวกเหล็ก	ตำบลม่วงเหล็ก ตำบลมิตรภาพ ตำบลหนองย่างเสือ ตำบลลำ สมพุง ตำบลลำพญากลาง ตำบลซับสนุ่น
12. อำเภอวังม่วง	ตำบลแสงพัน ตำบลคำพราน ตำบลวังม่วง
13. อำเภอเฉลิมพระเกียรติ	ตำบลเขาดินพัฒนา ตำบลบ้านแก้ง ตำบลฝั้รง ตำบลพุด ตำบลห้วยบง ตำบลหน้าพระลาน

ที่มา: สำนักงานสถิติจังหวัดสระบุรี. 2555

**ขั้นตอนที่ 2** การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota sampling) โดยการกำหนด  
โควตาสำหรับจำนวนตัวอย่างในแต่ละตำบลในอำเภอที่เลือกในขั้นตอนที่ 1 ซึ่งในอำเภอเฉลิมพระ  
เกียรติ มีจำนวน 6 ตำบล ดังนี้ ตำบลเขาดินพัฒนา ตำบลบ้านแก้ง ตำบลฝั้รง ตำบลพุด  
ห้วยบง ตำบลหน้าพระลาน ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างตำบลละ 67 คน รวมทั้งหมด 402 คน

ตำบลต่าง ๆ	จำนวนตัวอย่าง
ตำบลเขาดินพัฒนา	67
ตำบลบ้านแก้ง	67
ตำบลฝั้รง	67
ตำบลพุด	67
ตำบลห้วยบง	67
ตำบลหน้าพระลาน	67
รวม	<u>402</u>

**ขั้นตอนที่ 3** การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)  
หลังจากทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลจากขั้นตอนที่ 2 แล้วจึงทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง  
แบบอาศัยความสะดวกโดยการแจกแบบสอบถามตามบริษัทขนส่งในตำบลต่างๆ จนครบตามจำนวน  
ที่ต้องการ คือ 402 คน

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดจากเนื้อหาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถาม ปลายปิด แบ่งออกเป็น 4 ตอน

**ตอนที่ 1** สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานขับรถบรรทุกเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบาย และการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน จำนวน 17 ข้อ โดยแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นคำถามในแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval) แบ่งเป็น 5 ระดับความคิดเห็น

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานขับรถบรรทุกเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก การเสริมแรงทางลบ การทำให้หมดไป การลงโทษ จำนวน 11 ข้อ โดยแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นคำถามในแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval) แบ่งเป็น 5 ระดับความคิดเห็น

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจากปัจจัยด้านต่างๆ ในตอนที่ 1 -3 จำนวน 4 ข้อ โดยแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นคำถามในแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval) แบ่งเป็น 5 ระดับความคิดเห็น

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในเขตจังหวัดสระบุรี” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 402 คน

2. ข้อมูลทุติภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

### การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อความตอบและจำนวนของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการแยกแยะข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์
3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ อายุงาน รายได้ และใช้สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทดสอบความสัมพันธ์ของการเสริมแรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

##### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 สถานภาพสมรสของพนักงานส่วนใหญ่ คือ สมรส จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 โดยมีอายุงาน 4 – 6 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 และพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยคำจูนโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

เงินเดือน พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 บริษัทมีการกำหนดวันลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อน ตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 บริษัทมีความยุติธรรมในการคิดค่าแรงในการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และบริษัทมีการจัดสวัสดิการให้ท่านกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านแนะนำเส้นทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ เพื่อนร่วมงานแจ้งข่าวสารข้อมูลของทางบริษัทระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านสภาพของรถบรรทุกเมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่ต่อชีวิตความเป็นอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

นโยบายและการบริหาร พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และบริษัทมีการชี้แจงนโยบายให้ทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

สภาพการปฏิบัติงาน พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทให้รถบรรทุกที่มีสภาพสมบูรณ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และ บริษัทมีการตรวจสภาพความพร้อมของยานพาหนะเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการแจ้งข่าวสารกรณีพบว่าเส้นทางขนส่งมีความไม่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทมีงานมอบหมายให้ทำขนส่งอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการรับประกันรายได้ขั้นต่ำต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยเสริมแรงโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การเสริมแรงทางบวก พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านการเสริมแรงทางบวกโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทมีการปรับเงินเดือนหากมีการปฏิบัติงานที่ดียุ่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 บริษัทมีการคัดเลือกให้ขับรถคันใหม่เมื่อมีการสั่งซื้อรถใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และ

ข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่ไม่ขับรถประสบอุบัติเหตุตลอดทั้งปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

การเสริมแรงทางลบ พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านการเสริมแรงทางลบโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการรับแจ้งโดยการติดเบอร์โทรไว้ที่รถบรรทุก หากขับรถไม่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 บริษัทมีการออกกฎในการควบคุมวงเงินค่าเปลี่ยนยางต่อปี/คัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทไม่จ่ายค่าใบสั่งให้หากขับรถผิดกฎจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

การทำให้หมดไป พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านการทำให้หมดไปโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีนโยบายไม่ให้อาหารกลางวันสำหรับท่านหากมาทำงานวันเสาร์-อาทิตย์ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และ บริษัทมีนโยบายเลิกให้ OT กับท่าน เมื่อท่านทำงานล่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

การทำโทษ พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านการทำโทษโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทให้พนักงานหากท่านทำผิดกฎระเบียบต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 บริษัทมีการหักเงินเดือนหากขนส่งผิดสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และบริษัทมีการหักเงินเดือนหากทำสินค้าเสียหายระหว่างขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ การไม่ปฏิบัติงานเชิงซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ได้จำนวนผลผลิตเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

## **ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานข้อที่ 1** ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วน ระดับการศึกษา และ รายได้ ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน หากพิจารณาแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ ดังนี้



5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3** ปัจจัยเสริมแรง ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก การเสริมแรงทางลบ การทำให้หมดไป และการทำโทษ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ด้านการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วน ด้านการทำให้หมดไปและ ด้านการทำโทษ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน หากพิจารณาแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านการเสริมแรงทางบวก พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ด้านการเสริมแรงทางลบ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านการทำให้หมดไป พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ด้านการทำโทษ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน และรายได้ จากการศึกษพบว่า

1.1 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากว่าบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบรู้จักชีวิตมองชีวิตได้กว้างไกล จึงสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย สอดคล้องกับ

แนวคิดของบอร์นี (มโนส บุญวงศ์. 2537: 51; อ้างอิงจาก Borne. 1982) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่องการทำงานกับอายุซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการทำงานและการจูงใจในการทำงาน พบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจภายในงานจะมีความสำคัญมากกว่ารางวัลภายนอก คนที่มีอายุมากจะปฏิบัติงานได้ดีพอ ๆ กับคนที่มีอายุน้อย แต่จะมีสภาพการณ์ภายนอก และสภาพจิตใจบ้างเข้ามามีอิทธิพลต่อการทำงานและจูงใจ เช่น เมื่อศักดิ์ศรีของตนเองลดลงความวิตกกังวลสูงขึ้น และมีความระมัดระวังตลอดจนมีความรอบคอบมากขึ้นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของพรชัย ทิฆัมพรวรรณ (2542) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท พี.ที. เคมีคอลส์ จำกัด พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน

1.2 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพโสด/หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส เนื่องจาก องค์ประกอบของครอบครัวและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานขับรถบรรทุกที่มีสถานภาพโสดซึ่งเป็นบุคคลที่มีความอิสระ ไม่มีคู่ครองไม่ต้องรับผิดชอบต่อภาระเรื่องบุตรและภรรยาจะมีค่าครองชีพต่ำกว่าผู้ที่สมรส หรือผู้ที่แยกทางกันเพราะอาจจะต้องรับผิดชอบบุตรทำให้มีค่าครองชีพที่สูง จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพอลเตอร์ (ชูเสถียร ศรีศรี. 2539: 10; อ้างอิงจาก Porter. n.d.) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิพรสามคำ (2551: 68) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเชียงราย พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเชียงรายที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

1.3 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานขับรถบรรทุกส่วนใหญ่เน้นมีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น พนักงานขับรถบรรทุกก็มีหน้าที่เพียงขับรถบรรทุกให้ขนส่งสินค้าไปยังสถานที่ปลายทาง ไม่ได้มีหน้าที่อื่นอีก จึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มาตา เฮรู (อารีรัตน์ หิรัญโร. 2532: 57 - 58; อ้างอิงจาก Mataheru. n.d.) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอินโดนีเซียพบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชิต ลิ้มโพธิ์ทอง (2547: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท อิตาซี เพอร์โร (ประเทศไทย)

จำกัด พบว่า พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

1.4 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยหรือมากนั้นก็ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก ความชำนาญงาน และความเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กร พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า ย่อมมีความชำนาญงาน มีความเข้าใจเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและมีการปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า จึงทำให้พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของนาเกล (Nagle. 1987) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในวิทยาลัยมิชิโซต้า พบว่าอายุงานกับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจรรยา โชคสุชาติ (2546: 94) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟีเทลเซ็นทรัล หัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการเปรียบเทียบพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

1.5 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ระดับเงินเดือนจะสอดคล้องกับความรับผิดชอบ ซึ่งพนักงานแต่ละคนเห็นควรว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน ซึ่งในปัจจุบันเมื่อมีการประเมินผลงาน หากพนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ทางบริษัทก็จะมี การเพิ่มเงินเดือนและโบนัสเพิ่มเติม สอดคล้องกับแนวคิดของมิลตัน (Milton. 1981: 159) ที่พบว่า เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิจิต ลิ้มโพธิ์ทอง (2547: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานในกลุ่มรายได้ที่ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีทิศทางเดียวกัน ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่าถ้าพนักงานสามารถเสนอแนะแนวคิดในการ ทำงานให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้ หรือพนักงานระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานให้กับ

ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานพึงได้เพื่อที่จะได้ช่วยหาทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สอดคล้องกับแนวคิดของมิลตัน (Miltion. 1981: 159) ที่พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ พอลเตอร์ (ชูเสถียร ศรศรี. 2539: 10; อ้างอิงจาก Porter. n.d.) ที่พบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของลลนา เรืองพร (2550) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ วนาโรจน์ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทพรอพเพอร์ตี้แอนด์เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยค้ำจุน พนักงานให้ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพคือ บริเวณสถานที่ในการปฏิบัติงาน รถบรรทุกที่ใช้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ เครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกในการทำงานมีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพราะถ้าพนักงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีจะทำให้ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ไม่เกิดปัญหาติดขัด ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่ถ้าพนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานที่แย่ จะทำให้พนักงานอารมณ์เสีย ง่าย หงุดหงิดบ่อย มีผลกระทบต่อผลของการทำงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต่ำลงไปด้วย ทั้งนี้เป็นเพราะงานของพนักงานจำเป็นต้องใช้รถบรรทุกในการปฏิบัติงาน ถ้ารถบรรทุกมีสภาพดี มีความพร้อม เหมาะสม ก็จะสามารถอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วด้วย ทำให้พนักงานทำงานอย่างราบรื่น คล่องตัว และมีความสุขกับการทำงาน ด้วยเหตุผลที่กล่าวไปแล้วนั้น จึงส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับแนวคิดของกิลเมอร์ (จิรากุล วสะพันธ์. 2544: 27; อ้างอิงจาก Gilmer. 1967) ที่พบว่าสภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้ สอดคล้องกับแนวคิดของสุพัตรา สุภาพ (2536: 138 - 140) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือสถานที่ทำงานต้องเหมาะสม ถูกสุขลักษณะ มีวัสดุอุปกรณ์จำนวนเพียงพอ มีคุณภาพดี และมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ พร้อม อันจะก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุนด้านที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ตามที่

เฮอริกเบิร์ก (Herzberg. 1959) กล่าวว่า เป็นปัจจัยจำจ้าน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยอนามัยเสริมเพิ่มเติมขึ้นมาจากปัจจัยจูงใจที่บริษัทต้องมีอยู่แล้ว เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของแฮมเมอร์ (Hammer. 1971) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐโอไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอริกเบิร์ก ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และการยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ คือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นจะเห็นว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

จากการศึกษาพบว่า ด้านการเสริมแรงทางบวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานขับรถบรรทุกมีความพึงพอใจในการเสริมแรงทางบวก พนักงานขับรถบรรทุกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บริษัทมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่ไม่ขับรถประสบอุบัติเหตุตลอดทั้งปี และการคัดเลือกให้พนักงานขับรถคันใหม่เมื่อมีการสั่งซื้อรถใหม่ รวมถึงการปรับเงินเดือนหากพนักงานมีการปฏิบัติงานที่ดีอยู่เสมอ หากบริษัทไม่มีการสร้างการเสริมแรงทางบวกดังกล่าว จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของลอว์เลอร์ (สุรพล พะยอมแย้ม. 2545; อ้างอิงจาก Lawler. 1990) ที่กล่าวว่า การให้การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) เป็นการให้ รางวัลแก่พฤติกรรมที่ตรงกับความต้องการของผู้ให้การเสริมแรง (Desired Behavior) ทั้งนี้ลักษณะ ของการเสริมแรงหรือรางวัลที่ให้นั้น อาจเป็นได้ทั้งสิ่งที่เป็นความต้องการของร่างกาย เช่น น้ำ อาหาร และสิ่งที่เป็นความต้องการตามลักษณะงานและโครงสร้างของงานในองค์การ เช่น การเลื่อนระดับ ตำแหน่ง การเพิ่มผลตอบแทน การให้คำยกย่องชมเชย การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น โดยที่การเสริมแรง เหล่านี้จะมีความเหมาะสมแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความต้องการและประสบการณ์เดิม ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน การให้รางวัลเป็นกระบวนการและโครงสร้างที่เสริมแรง และเป็นการให้ รางวัลตอบแทนพฤติกรรมที่เป็นที่พึงประสงค์แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเดล (Del Chiaro. 2006) ที่ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของการฝึกอบรมให้หัวหน้างานได้มีการใช้การเสริมแรงด้วยถ้อยคำด้านบวก (Positive Verbal Reinforcement) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยทำการทดลองให้หัวหน้างานใช้ถ้อยคำทางด้านบวกกับลูกน้องของเขาเพื่อวัดความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความแตกต่างของระยะต่าง ๆ คือ ระยะก่อนการทดลอง ระยะที่มีการใช้ถ้อยคำเสริมแรงด้านบวก หลังทำการทดลองพบว่า แม้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยซึ่งไม่สามารถนำมาอ้างได้ แต่อย่างน้อยการใช้ถ้อยคำเสริมแรงทางบวกก็ไม่ก่อให้เกิดผลด้านลบต่อความพึงพอใจของพนักงาน

ด้านการเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานขับรถบรรทุกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริษัทที่บริษัทออกกฎควบคุม เพื่อเป็นสิ่งเตือนใจให้พนักงานมีความระมัดระวังไม่กล้าที่จะทำผิดกฎระเบียบของบริษัทเพราะเกรงกลัวว่าจะถูกปรับ การออกกฎไม่จ่ายค่าใบสั่งให้พนักงานหากพนักงานขับรถผิดกฎจราจร หรือการรับแจ้งโดยการติดเบอร์โทรไว้ที่รถบรรทุก หากพนักงานขับรถไม่สุภาพ รวมถึงการออกกฎในการควบคุมวงเงินค่าเปลี่ยนยางต่อปี/คัน ซึ่งถือว่าบริษัทดำเนินนโยบายดังกล่าวดีเพียงพออยู่แล้ว หากบริษัทบกพร่องในการดำเนินนโยบายดังกล่าว จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคาร์เวอร์และไซเออร์ (Carver and Scheier. 1996: 341) ที่กล่าวว่า การเสริมแรงทางลบ นั้นเป็นการเปลี่ยนสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงบางอย่างที่อาจจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ เป็นการนำสิ่งที่ไม่พอใจ ไม่ชอบออกไปหรือเป็นการปรับสภาวะจากลบ (Negative) ไปเป็นกลาง ( Neutral ) แล้วเพิ่มแนวโน้มของการตอบสนองที่ต้องการ เช่น นำความร้อออกไปโดยการติดเครื่องปรับอากาศในฤดูร้อน ทำให้พนักงานพอใจกับสภาพแวดล้อมการทำงานมากขึ้น เป็นต้น

ปัจจัยเสริมแรงด้านที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ด้านการทำให้หมดไป และด้านการทำโทษ กล่าวคือ

ด้านการทำให้หมดไป ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้สามารถอธิบายได้ว่าการทำให้หมดไปเป็นปัจจัยที่พนักงานขับรถบรรทุกไม่ต้องการ เนื่องจากไม่เกิดประโยชน์ต่อพนักงานขับรถ จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ การที่บริษัทมีการควบคุมสิ่งต่างๆที่ไม่เป็นที่ต้องการให้หมดไปในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริษัทเกิดผลสูงสุด บริษัทมีนโยบายไม่ให้อาหารกลางวัน หากมาทำงานวันเสาร์-อาทิตย์ และ บริษัทมีนโยบายเลิกให้OT เมื่อทำงานล่วงเวลา เพื่อต้องการให้พนักงานทำงานในเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์ (Skinner. 1953) ที่กล่าวว่า การทำให้หมดไป (Extinction) หมายถึง เป็นการลดหรือลบพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ต้องการ หรือไม่ต้องการอีกต่อไป โดยการงดการเสริมแรงเมื่อเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้นหรือเป็นการปรามพฤติกรรมบางอย่างโดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการกระทำ ตัวอย่าง ผู้บริหารซึ่งต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลาน้อยลง และทำงานในเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจใช้วิธีการเลิกขอบคุณพนักงานที่ทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุด วิธีนี้จะไม่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง

ด้านการทำโทษ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้สามารถอธิบายได้ว่า การทำโทษเป็นปัจจัยที่พนักงานขับรถบรรทุกไม่ต้องการ เนื่องจากส่งผลเสียต่อพนักงานขับรถบรรทุก จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เนื่องจากการที่บริษัทหักเงินหากชนส่งผิดสถานที่หรือทำสินค้าเสียหายระหว่างขนส่ง และการพักงานหากทำผิดกฎระเบียบต่างๆ ทำให้พนักงานไม่ก่อให้เกิดรายได้

งาน และเสียรายได้ เพราะพนักงานขับรถมักจะมีเงินเดือนที่ไม่มาก และมีภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องดูแลพนักงานจึงไม่พึงพอใจหากมีการทำโทษเกิดขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์ (Skinner. 1953) ที่กล่าวว่า การทำโทษ (Punishment) เป็นการกำหนดผลกรรมทางลบให้แก่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นที่ต้องการ เป็นการให้สิ่งที่ไม่พอใจโดยตรง เช่น พนักงานที่มาประชุมสายถูกหัวหน้าตำหนิ

## ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือ

1.1 เมื่อพิจารณาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี บริษัทขนส่งควรส่งเสริมให้มีการร่วมมือที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ระหว่างพนักงานและหัวหน้า หัวหน้างานควรเข้ามาพูดคุยสอบถามสารทุกข์สุขดิบของพนักงาน มีการช่วยเหลือกันในด้านต่างๆ ให้คำปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นกันเอง มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และรู้ว่าตนเองมีความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน พนักงานก็จะมีความสุขในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดความตั้งใจปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2 เมื่อพิจารณาด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี กรณีเส้นทางขนส่งมีความไม่ปลอดภัยหรือมีอุปสรรค ไม่ว่าจะเกิดอุบัติเหตุ การก่อสร้างถนน ถนนชำรุด หรือสิ่งกีดขวางการจราจรต่างๆ บริษัทต้องแจ้งแก่พนักงานขับรถบรรทุกให้ทราบเพื่อหลีกเลี่ยงเส้นทางดังกล่าว บริษัทควรแจ้งให้พนักงานขับรถทราบอย่างทันถ่วงที บริษัทควรติดตามข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ ตลอดเวลา หรือจากพนักงานขับรถบรรทุกทุกคนที่ได้ผ่านเส้นทางนั้นๆ มาบอกต่อพนักงานขับรถบรรทุกคนอื่นๆ ต่อไป พนักงานคนใดไม่มีโทรศัพท์บริษัทควรจัดหาให้เพื่อสะดวกในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกส่วนใหญ่จะเน้นด้านการเสริมแรงทางบวก, การเสริมแรงทางลบ และการทำให้หมดไป กล่าวคือ

2.1 เมื่อพิจารณาด้านการเสริมแรงทางบวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี บริษัทขนส่งควรมีการปรับปรุงระบบการประเมินผลงานการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและมีความยุติธรรมมากขึ้น กำหนด

หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการพิจารณาการให้รางวัลที่พนักงานขับรถบรรทุกต้องการ

2.2 เมื่อพิจารณาด้านการเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ในกรณีพนักงานไม่พอใจหากตนเองทำผิดกฎจราจรแล้วตนเองต้องเป็นผู้จ่ายค่าปรับเอง บริษัทควรจัดทำนโยบายอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและชี้แจงนโยบายให้พนักงานขับรถทราบว่า การขับรถผิดกฎจราจร เช่น ผ่าไฟแดง, ขับรถเร็วเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ไม่ใช่ความผิดของบริษัทแต่เป็นความผิดของพนักงานขับรถบรรทุกเอง ดังนั้นพนักงานขับรถบรรทุกต้องจ่ายค่าปรับเอง แต่หากเป็นเรื่องที่บริษัทไม่จัดเตรียมผ้าใบเพื่อคลุมที่กระบะรถบรรทุก หรือการตกแต่งกระบะบรรทุกให้มีขนาดที่กว้างกว่าที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น เป็นความผิดของบริษัท บริษัทจึงต้องชี้แจงให้พนักงานขับรถทราบ เพื่อที่จะได้มีความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความพึงพอใจในระดับที่มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น ทัศนคติในการทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หรือปัจจัยอื่นๆในการทำงาน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงสิ่งที่พนักงานต้องการ
2. ควรศึกษาเพื่อพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น กลุ่มสัมพันธ์ การปรับพฤติกรรม เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานขับรถบรรทุกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ปัญหาจากการประกอบอาชีพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรต่อไป
4. ควรศึกษาเชิงลึกของปัจจัยแต่ละด้าน โดยเฉพาะการเสริมแรงซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ
5. ศึกษาเจาะจงองค์กรที่น่าปัจจัยเสริมแรงมาใช้ภายในองค์กรกับตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือตัวแปรด้านอื่นๆ เช่น ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงาน ความผูกพันกับองค์กร เป็นต้น



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การใช้SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- จรรยา โชคสุชาติ. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโซฟิเทลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิรากุล วสะพันธ์. (2544). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2537). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: K&P BOOKS.
- ชินวุธ จงอยู่สุข. (2553). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท สยาม คาสท์ ไอออนเวอร์คส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตร การพิมพ์.
- ชูเสถียร ศรศรี. (2539). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในส่วนภูมิภาค สังกัดกองกำกับการ 2 กองตำรวจสันติบาล 1*. ภาคนิพนธ์ พศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ดิลก มุลวงษ์. (2537). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม อิเลคทรอนิคส์*. ภาคนิพนธ์ พศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการหลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ทศพล ประดับมุข. (2554). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต ภาคนิพนธ์ บริษัท สยามไอซิน จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน กพ.
- เทพพนม เมืองแมน; และสวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2531). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- ชร สุนทรายุทธ. (2553). *การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยาหลักการประยุกต์ และกรณีศึกษา*.  
กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- ธัญญา บุปผเวส. (2534). *จิตวิทยาเบื้องต้น*. ขอนแก่น: ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัย  
ขอนแก่น.
- ธัญพร ทองขาว. (2548). *การเพิ่มอำนาจในงานกับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน*.  
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- นพคุณ นิตามณี. (2547). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ  
นครเหนือ.
- นฤมล ผู้สุสำห. (2548). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)  
ในกรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- นารีรัตน์ รูปงาม. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับ  
ด้านคุณภาพบริการการให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการตาม  
การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรอง  
คุณภาพโรงพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ พศ.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิต  
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). *ทฤษฎีองค์การแนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิพร สามคำ. (2551). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตเชียงราย*.  
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. ถ่ายเอกสาร.
- นรินทร์ ผดุงชม. (2550). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง  
ธรรมดาดอรงการขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ:  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปภาพิศ ศรีสว่างวงศ์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี  
สารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ประทีป จินนี่. (2540). *การวิเคราะห์พฤติกรรมและการปรับพฤติกรรม (Behavior analysis and  
behavior modification)*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2536). *การปรับปรุงพฤติกรรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรชัย ทิฆัมพรวรรณ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทพีพีเคมีคอล จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พิสิทธิ์ สารวิจิตร. (2523). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาตนเองและบุคลิกภาพจากระดับอนุบาลถึงปริญญาเอก*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พีรติศ กาญจนวงศ์. (2552). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สเปนซ์ (ไทยแลนด์) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2544). *สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: ฟีนีฟับบลิชซิง.
- มนัส บุญวงศ์. (2538). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วังอักษร
- มานพ ชูนิล; และภราดี บุตรศักดิ์ศรี. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ลลนา เรืองพร. (2550). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อบรรยากาศในการทำงานของบริษัทไทเทิล แอ็คเซสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย แหวนเพชร. (2534). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิชุด ลิ้มโพธิ์ทอง. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ เพอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วินัย วิไลลักษณ์. (2549). *แรงจูงใจ (Motives) และการจูงใจ (Motivation)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิศณีย์ วรรณกุล. (2549). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถพอลส์คิลป์ บริษัท ส.ทรัพย์สว่าง จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริรัตน์ วนาโรจน์. (2552). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *ทฤษฎีองค์กร*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมคิด บางโม. (2545). *การประกอบธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมใจ ลักษณะ. (2542). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2539). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริอร วิชชาวุธ; และคณะ. (2547). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ นิกานนท์. (2526). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในกรมการฝึกหัดครู*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิลักษณ์ แจ่มใส. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพานิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29. งานวิจัย. อุดรดิตถ์: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. ถ่ายเอกสาร.*
- สุพัตรา สุภาพ. (2536). *เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่เน้นพฤติกรรมมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ
- สุบิน รักเหล่า. (2545). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน หลักการนำ ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์ (การจัดการ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพล พะยอมแย้ม. (2545). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กาญจนบุรี: ธรรมเมธี-สหายพัฒนาการพิมพ์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2522). *หลักการจัดองค์กรและวิธีปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: แพร์พิทยา.
- เสาวรภย์ เรืองเทพ. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารองค์กร). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี (2555). *ทะเบียนรถสะสม*. สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2555, จาก [http://apps.dlt.go.th/statistics\\_web/vehicle.html](http://apps.dlt.go.th/statistics_web/vehicle.html).
- (2555). *เอกสารสรุปจำนวนผู้ประกอบการขนส่ง*. สระบุรี. สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี.
- (2555). *สรุปผลการสำรวจประชากร*. สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2555, จาก [http://saraburi.nso.go.th/saraburi/index\\_oldversion.htm](http://saraburi.nso.go.th/saraburi/index_oldversion.htm).
- (2555). *เอกสารสรุปผลการทำงานของประชากร*. สระบุรี. สำนักงานสถิติจังหวัดสระบุรี.
- อรุณ รักธรรม. (2522). *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- อารีรัตน์ หิรัญโร. (2532). *แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา*. ปรินซ์ตันนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อเนกกุล กรี่แสง. (2522). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พิชฌเนศ.
- Applewhite, P.B. (1965). *Organization Behavior*. New York: Prentice-Hall.
- Barnard, C.I. (1996). *The Function of the Executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Baron, R.A. (1986). *Behavior in Organization*. Boston: Allyn and Bacon.
- Blum, Milton L.; & Jane C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York: Harper & Row Publisher.
- Bower; & Hilgard. (1981). *Theories of learning*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Carver, C.S.; & M.F. Scheier. (1996). *Perspectives on personality*. 4th ed.. Boston: Allyn & Bacon.
- Cherrington, David J. (1989). *Organizational behavior*. Allyn & Bacon.
- Clay Smith. (1964). *Psychology of Industrial Behavior*. New York: Harper & Row Publishers.
- Cooper, Alfred M. (1958). *How to Supervise People*. New York: McGraw-Hill.
- Del Chiaro. (2006). *The Effect of Training Supervisors to Use Positive Verbal Reinforcement on Employee Job Satisfaction*. Ph.D. Thesis. Faculty of the School of Education. Francisco: University of San Francisco.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M.; & James H. Jr. Donnelly. (1982) *Organization: Behavior Structure, Process*. 4th ed. Plano, Texas: Business Publications Inc.
- Gilmer, Von Haller B. (1967). *Industrial Psychology*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Hammer, Rober Eugene. (1971). Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa: An Application of the Herzberg Two factors Theory. *Dissertation Abstracts International*.
- Herzberg, Fredenck. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implement, and Control*. 9th ed. New York: Prentice-Hall, Inc.
- Lawler, Edward E. (1990). *Strategic Pay*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lock, E.A., (1967). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In Dunnette ; M.D.
- Milton, C.R (1981). *Human Behavior in Organization: Three levels of Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Miner, J.B. (1992). *Industrial - Organizational Psychology*. New York: Mc-Graw-Hill.

- Moore, Manning; & Smith. (1978). *Classical conditioning; Operant conditioning*. New York: McGraw-Hill.
- Nagle, Thomas T. (1987). *The strategy and tactics of pricing*. Englewood Cliff: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (1998). *Organizational Behavior: concepts controversies applications*. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Sayless, Leonard B.; & Strauss. (1966). *George. Human Behavior in Organization*. Englewood Cliff: Prentice-Hall.
- Skinner, B.F. (1953). *Science and Human Behavior*. New York: Macmillan.
- Smith, Patricia C; Kendall, Larnie M.; & Hulin, Charles L. (1969). *The Measurement of Satisfactor in Work and Retirement*. Chicago: Rand Mc. Nally.
- Tarpy; & Mayer. (1978). *Learning Psychology of; Memory*. Scott. Foresman. (Glenview, Ill.)
- Wolman, Thomas E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary Schools*. Englewood Cliff. NJ: Prentice- Hall.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper And Row.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก  
ในจังหวัดสระบุรี

### คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยเสริมแรง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและความรู้สึกนึกคิดของท่าน และกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์

### แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยเสริมแรงในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานขับรถบรรทุก

คำชี้แจง โปรดให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่าน โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบ

ของท่าน

1. อายุ

- 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
- 2. 31 – 40 ปี
- 3. 41 – 50 ปี
- 4. 51 – 60 ปี

2. สถานภาพสมรส

- 1. โสด
- 2. สมรส
- 3. หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

3. ระดับการศึกษา

- 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
- 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
- 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย
- 4. สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

4. อายุงาน

- 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- 2. 4 – 6 ปี
- 3. 7 – 9 ปี
- 4. 10 ปีขึ้นไป

5. รายได้

- 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 2. 10,001 – 15,000 บาท
- 3. 15,001 – 20,000 บาท
- 4. 20,001 บาท ขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามที่ท่านจะทำต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงไม่มีคำตอบที่ผิดหรือถูกกรุณาใส่เครื่องหมายเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน เพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยคำจูนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>1. เงินเดือนและสวัสดิการ</b>					
1.1 บริษัทมีความยุติธรรมในการคิดค่าแรงในการปฏิบัติงานของท่าน					
1.2 บริษัทมีการกำหนดวันลาพัก ลาป่วย ลาพักร้อน ตามกฎหมาย					
1.3 บริษัทจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้แก่ท่าน					
1.4 บริษัทมีการจัดสวัสดิการให้ท่านกู้ยืมเงิน					
<b>2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>					
2.1 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆแก่ท่าน					
2.2 ผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของท่าน					
2.3 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านแนะนำเส้นทางแก่ท่าน					
2.4 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านสภาพของรถบรรทุกเมื่อเกิดปัญหาแก่ท่าน					
2.5 เพื่อนร่วมงานแจ้งข่าวสารข้อมูลของทางบริษัทระหว่างกัน					
<b>3. นโยบายและการบริหารงาน</b>					
3.1 บริษัทมีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน					
3.2 บริษัทมีการชี้แจงนโยบายให้ท่านทราบ					
3.3 บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้	อย่างมี				

ปัจจัยคำจูงในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>4. สภาพการปฏิบัติงาน</b>					
4.1 บริษัทมีการตรวจสอบความพร้อมของยานพาหนะเป็นประจำ					
4.2 บริษัทให้รถบรรทุกที่มีสภาพสมบูรณ์แก่ท่านในการปฏิบัติงาน					
4.3 บริษัทมีการแจ้งข่าวสารกรณีพบว่าเส้นทางขนส่งมีความไม่ปลอดภัย					
<b>5. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน</b>					
5.1 บริษัทมีงานมอบหมายให้ท่านขนส่งอย่างต่อเนื่อง					
5.2 บริษัทมีการรับประกันรายได้ขั้นต่ำต่อเดือนแก่ท่าน					

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรง

**คำชี้แจง** แบบสอบถามที่ท่านจะทำต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ของปัจจัย

เสริมแรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงไม่มีคำตอบที่ผิดหรือถูกกรุณาใส่เครื่องหมายเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน เพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยเสริมแรงของพนักงานขับรถบรรทุก	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>1. การเสริมแรงทางบวก</b>					
1.1 บริษัทมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่ไม่ขับรถประสบอุบัติเหตุตลอดทั้งปี					
1.2 บริษัทมีการคัดเลือกให้ท่านขับรถคันใหม่เมื่อมีการสั่งซื้อรถใหม่					
1.3 บริษัทมีการปรับเงินเดือนหากท่านมีการปฏิบัติงานที่ดีอยู่เสมอ					
<b>2. การเสริมแรงทางลบ</b>					
2.1 บริษัทไม่จ่ายค่าใบสั่งให้ท่านหากท่านขับรถผิดกฎจราจร					
2.2 บริษัทมีการรับแจ้งโดยการติดเบอร์โทรไว้ที่รถบรรทุก หากท่านขับรถไม่สุภาพ					
2.3 บริษัทมีการออกกฎในการควบคุมวงเงินค่าเปลี่ยนยางต่อปี/คัน					
<b>3. การทำให้หมดไป</b>					
3.1 บริษัทมีนโยบายเลิกให้OTกับท่าน เมื่อท่านทำงานล่วงเวลา					
3.2 บริษัทมีนโยบายไม่ให้อาหารกลางวันสำหรับท่านหากมาทำงานวันเสาร์-อาทิตย์					
<b>4. การทำโทษ</b>					
4.1 บริษัทให้ท่านพักงานหากท่านทำผิดกฎระเบียบต่างๆ					
4.2 บริษัทมีการหักเงินเดือนหากท่านขนส่งผิดสถานที่					
4.3 บริษัทมีการหักเงินเดือนหากท่านทำสินค้าเสียหายระหว่างขนส่ง					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามที่ท่านจะทำต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความ  
รู้สึกพึงพอใจ จึงไม่มีคำตอบที่ผิดหรือถูก กรุณาใส่เครื่องหมายเครื่องหมาย ✓ ลงใน   
หน้าคำตอบที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียงคำตอบเดียว

ความพึงพอใจในการช้บรรทุก	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การไม่ปฏิบัติงานเชิงซ้ำ					
2. ได้จำนวนผลผลิตเพิ่มขึ้น					
3. การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย					
4. การมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงาน					

ภาคผนวก ข

ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผศ.ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาววีพรรณ ลีภัยเจริญ  
 วันเดือนปีเกิด 3 มิถุนายน 2530  
 สถานที่เกิด จังหวัดสระบุรี  
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 74 หมู่ 7 ต.หน้าพระลาน อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.สระบุรี 18240

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548 มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 จาก โรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย  
 พ.ศ. 2552 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ  
 จาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
 พ.ศ. 2556 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ  
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

