

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

นายพิพัฒน์ เพียรศรีวัชร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2546

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นายพิพัฒน์ เพียรศรีวัชร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2546

นายพิพัฒน์ เพียรศรีวัชร. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทมิตรยนต์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. พินิต กุลศิริ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานและศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของพนักงาน ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับพนักงานบริษัท มิตรยนต์
จำกัด จำนวน 250 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบ
ค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์
การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ การหาความสัมพันธ์โดยการหาค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple
Regression)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี
สถานภาพโสด ระดับการศึกษา ปวส. โดยมีตำแหน่งระดับปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้อยู่
ระหว่าง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท ระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี และเป็นพนักงานในแผนงาน
พนักงานอะไหล่และบริการเป็นส่วนมาก พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่างานมีลักษณะของปัจจัยจูงใจทั้งด้าน
ลักษณะงาน และปัจจัยค่าจ้างด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้าน
ได้แก่ ด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผลการทดสอบ
สมมุติฐาน สรุปได้ว่า

1. เพศของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ 0.05
2. อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ 0.05
3. ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. รายได้ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6. ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05
7. ปัจจัยค่าจ้างด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION IN MITYON CO., LTD.

AN ABSTRACT

BY

MR. PIPAT PRANSRIWATCHARA

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
October 2003**

Pipat Pransriwatchara.(2003). *Factors Affecting Employee's Job Satisfaction in Mityon*

**Co.,Ltd. Master Project, M.B.A (Management). Bangkok : Graduate School,
Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr. Panid Kulsiri.**

The purpose of this research was to study the degree of job satisfaction of employees and Relationship between characteristics of employees, motivation factors and hygiene factors and job satisfaction questionnaires were used to collect data of 250 of employees of MITYON Co.,Ltd. The data are analyzed by using percentage, mean, standard deviation, comparative mean of two independent population groups (T-test), One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA or F-test), and the multiple comparison to test least significant difference (LSD) , Pearson's Product Moment Correlation and Stepwise Multiple Regression.

The results of the research showed that most of the sample were male, age ranging from 21 to 30 years old, single, held diploma in business administration. They had the position at in officer level with the income of below or equal to 7,000 Bath. They had worked with the company for 1-2 years. Most of there were employees in replacement parts and service section. Most of employees addressed that their job had the characteristics of motivation factor and hygiene factor at the high level.

Moreover, the employees had job satisfaction at the high level both in the overall and in each and in each aspects, i.e., the motivation factor related and the hygiene factor related.

The results of the hypothesis testing can be concluded that :

1. Genders of employees had no relationship with the job satisfaction at the level of statistical significant of 0.05
2. Age of employees had no relationship with the job satisfaction at the level of statistical significant of 0.05
3. Work experience had no relationship with the job satisfaction at the level of statistical significant of 0.05
4. Position of work of employees had relationship with the job satisfaction at the level of statistical significant of 0.05
5. Income of employees had no relationship with the job satisfaction at the level of statistical significant of 0.05
6. Motivation factor related factors had relationship with the job satisfaction at the level of statistical significant of 0.05
7. Hygiene factor related factors had relationship with the job satisfaction at the level of statistical significant of 0.05

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

นายพิพัฒน์ เพียรศรีวัชร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. พนิด กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. พนิด กุลศิริ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่เดือน.....พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ดร. พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการ จนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำ สารนิพนธ์ในครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ รัฐ สาเรือง และอาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ รวมทั้งที่ได้กรุณามาเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ให้คำแนะนำและพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ กรรมการผู้จัดการบริษัทมิตรยนต์ จำกัด คือ คุณนิภา ฉันทรักการคำ ที่ให้ความสนใจและให้ความกรุณาอนุญาตในการทำวิจัยฉบับนี้และขอขอบคุณ คุณภูรินทร์ กฤษณะวานิช ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ช่วยเหลือและให้ความสะดวกในการเก็บแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ บิดา มารดา สมาชิกทุกคนในครอบครัว และ ขอขอบคุณ คุณจิตรนารี วราวุฒิและเพื่อนๆที่เป็นกำลังใจในการศึกษาให้ความช่วยเหลือพร้อมกับคำแนะนำที่ดีมีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ	
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	2
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
	สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	ข้อมูลและโครงสร้างบริษัท มิตรยนต์ จำกัด.....	9
	ความหมายของความพึงพอใจ.....	11
	ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	12
	ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	13
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	
	ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg.....	17
	ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor.....	21
	ทฤษฎีความคาดหวังของ Cambell,Dunnette, Lawler & Wick.....	22
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3	วิธีดำเนินการวิจัย	
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	28
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	28
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	76
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	79
อภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	92
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	97
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	105
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม.....	109
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	111

บัญชีตาราง

ตาราง

	หน้า
1 แสดงจำนวนและคำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
2 แสดงผลในปัจจัยจิตใจในด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด โดยรวมและรายด้าน.....	41
3 แสดงผลปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด ด้านความก้าวหน้า.....	42
4 แสดงผลปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ.....	43
5 แสดงผลปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	44
6 แสดงผลปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด ด้านนโยบายและการบริหาร.....	45
7 แสดงผลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด โดยรวมและรายด้าน.....	46
8 แสดงผลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด ด้านสภาพแวดล้อม.....	47
9 แสดงผลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด ด้านความมั่นคง.....	48
10 แสดงผลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด ด้านเงินเดือน.....	49
11 แสดงผลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า.....	50
12 แสดงผลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	51
13 แสดงผลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมีตรยนต์ จำกัด ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์.....	52
14 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจ ในการทำงานแต่ละด้าน.....	53
15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มเป้าหมาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....	54
16 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายด้านของกลุ่มเป้าหมาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....	54
17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มเป้าหมายจำแนกตามอายุ.....	55

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายด้าน ของกลุ่มเป้าหมายจำแนกตามอายุ.....	56
19	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	57
20	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายด้านของกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	57
21	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามตำแหน่งในงานการทำงาน.....	58
22	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มเป้าหมายที่มีตำแหน่งงาน ในการทำงานสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม.....	59
23	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายด้านของกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามตำแหน่งงานในการทำงาน.....	60
24	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มเป้าหมายที่มีตำแหน่งงาน ในการทำงานสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านลักษณะงานโดยรวม.....	61
25	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามรายได้(อัตราเงินเดือน).....	62
26	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายด้านของกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	62
27	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานโดยรวม.....	63
28	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม.....	64
29	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานโดยรวม.....	66
30	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม.....	67
31	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression.....	68
32	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression...	70

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

33	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression.....	71
34	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression.....	73
35	แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างบริษัท มิตรยนต์ จำกัด.....	10
2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	19
3 แสดงแนวคิดตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก.....	20
4 แสดงรูปแบบการจูงใจของฟอร์เทอร์และลอร์เลอร์.....	22

บทที่1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก โดยนักบริหารต่างยอมรับว่าความสำเร็จในการประกอบการ หรือการทำงานใดๆ นอกจากจะอาศัยเครื่องมือและระบบการทำงานที่ดีแล้ว ปัญหาที่เกิดจากการทำงานของคน หรือปัจจัยตัวบุคคลก็มีความสำคัญเท่าๆกับเครื่องมืออื่นๆ ดังนั้นในการที่จะบริหารคนต้องสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้จะปรากฏบ่อยๆที่หน่วยงานหรือกิจการที่มีเครื่องมือดีๆ ในการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีระบบการทำงานที่ก้าวหน้าแต่ก็ล้มเหลวหรือไม่อาจดำเนินงานให้สำเร็จลงตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการสร้างบรรยากาศในที่ทำงานที่ส่งเสริมให้สมาชิกขององค์กรเกิดความพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การปฏิบัติงานเมื่อคนงานพอใจในงานที่เขากระทำ ผลผลิตที่ได้จะสูงขึ้นและกำไรก็จะสูงขึ้นด้วย

บริษัทมิตรยนต์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2515 เพื่อเป็นตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ในยี่ห้อ Honda Yamaha Suzuki Kawasaki และ Tiger ศูนย์บริการครบวงจร บริการสินเชื่อ ซึ่งมีจำนวนสาขา 17 สาขา ใน อ. พัทยา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง ปัจจุบันบริษัทสามารถจำหน่ายรถจักรยานยนต์ได้เป็นอันดับหนึ่งของจังหวัด จากตัวเลขในยอดขายเฉลี่ยส่งผลให้บริษัทเป็นหนึ่งในผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ที่ใหญ่เป็นอันดับแรกในภาคตะวันออก รถจักรยานยนต์เป็นสินค้าได้รับความนิยมมากเพราะช่วยให้เดินทางได้ด้วยความสะดวกรวดเร็วและเป็นพาหนะเดินทางที่มีราคาที่ย่อมเยามากมีกำลังความสามารถซื้อได้ รถจักรยานยนต์เป็นสินค้าที่มีความเจริญเติบโตทางตลาดในอัตราสูงอย่างสม่ำเสมอ บริษัทมิตรยนต์ จำกัด ตั้งบริษัทอยู่ในเขตเมืองพัทยา และจังหวัดระยอง ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวและเป็นเมืองที่ใหญ่มีการใช้พาหนะรถจักรยานยนต์เป็นจำนวนมาก จึงส่งผลให้บริษัทมิตรยนต์ จำกัด ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานและบริหารธุรกิจ บริษัทมิตรยนต์ จำกัด มีพนักงานทั้งสิ้น 250 คน แบ่งออกได้ 6 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายขาย
2. ฝ่ายทะเบียนและภาษี
3. ฝ่ายสินเชื่อ
4. ฝ่ายบัญชีและการเงิน
5. ฝ่ายอะไหล่และบริการ
6. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

จากการที่บริษัท มิตรยนต์ จำกัด มีจำนวนพนักงานและจำนวนสาขาเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานจึงต้องให้ความสำคัญในการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กร ย่อมมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น ถ้าหากบุคคลในองค์กรใดก็ตามไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานมีคุณภาพลดลง ปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถ ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายต่อการทำงานไม่ยากคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีการ

ขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย ลาออกจากงาน หรืออาจก่อปัญหาให้แก่องค์กร และเกิดปัญหาทางวินัยขึ้นได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในงานสูงจะมีผลดีต่อการปฏิบัติงานอันอาจส่งผลให้เกิด ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้น เพื่อให้ทุกคนในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดผลดีต่อองค์กรต่อไป

สารนิพนธ์ฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาถึง ลักษณะของความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนแนวทางในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารที่จะนำไปปรับปรุงการบริหารงานบุคคลในองค์กร ให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพนักงาน ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการวางแผนทางในการจัดการแผนการพัฒนาบุคคล
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแผนการและพัฒนาความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละแผนกในด้านต่างๆ
3. เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับบริษัท

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีประชากรคือพนักงานบริษัท มิตรยนต์ จำกัด ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 250 คน

17 สาขา โดยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ ลักษณะพนักงาน ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด

กลุ่มเป้าหมาย

เนื่องจากบริษัท มิตรยนต์ จำกัด มีจำนวนพนักงานค่อนข้างน้อย ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นพนักงานทั้งหมดของบริษัท มิตรยนต์ จำกัด ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 250 คน 17 สาขา เพื่อความมีประสิทธิภาพและได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงในการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. ลักษณะของพนักงาน
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 รายได้
 - 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.5 แผนงาน
 - 1.6 ตำแหน่งงาน
2. ปัจจัยจูงใจ ในด้านลักษณะของงาน ได้แก่
 - 2.1 ความก้าวหน้าในงาน
 - 2.2 การได้รับยอมรับนับถือ
 - 2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 2.4 นโยบายและการบริหาร
3. ปัจจัยค้ำจุน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่
 - 3.1 ความมั่นคงในการทำงาน
 - 3.2 เงินเดือน
 - 3.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน
 - 3.4 สวัสดิการและผลประโยชน์

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

1. ความพึงพอใจในการทำงาน
 - 1.1 ลักษณะงานโดยรวม
 - 1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

นิยามศัพท์

1. พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในบริษัท มิตรยนต์ จำกัด ซึ่งอยู่ในฝ่ายต่าง ๆ 6 ฝ่ายขององค์กร โดยประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานระดับหัวหน้า พนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา(ยกเว้นที่ปรึกษาและประธานบริษัท M.D.) ของฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายขาย ฝ่ายทะเบียนและภาษี ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายอะไหล่และบริการ และ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

2. อายุ หมายถึง อายุของพนักงานที่ทำงานในบริษัท มิตรยนต์ จำกัด จนถึงปี 2546 ได้แก่

- อายุต่ำกว่า 21 ปี
- 21 ปี – 30 ปี
- 31 ปี – 40 ปี
- 41 ปี – 50 ปี
- 51 ปี – 60 ปี

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานนับตั้งแต่วันที่เริ่มปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนในบริษัท มิตรยนต์ จำกัด จนถึงปี 2546 แบ่งเป็น

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1 - 2 ปี
- 3 - 5 ปี
- 6 - 9 ปี
- 10 ปีขึ้นไป

4. ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนในบริษัท มิตรยนต์ จำกัด แบ่งออกเป็น

4.1 พนักงานระดับบริหาร ได้แก่ พนักงานที่รับผิดชอบตั้งแต่หัวหน้างานขึ้นไป โดยไม่รวมที่ปรึกษาและกรรมการผู้จัดการ

4.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานประจำที่ปฏิบัติการทั่วไปในแผนกต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น

4.2.1 พนักงานสำนักงาน ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติการอยู่ภายในสำนักงานในแผนกต่าง ๆ

4.2.2 พนักงานขาย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติการขาย

4.2.3 พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติการภายนอกบริษัท

5. รายได้ หมายถึง อัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนของพนักงานแต่ละคนในบริษัท มิตรยนต์ จำกัด แบ่งออกเป็น

- น้อยกว่า หรือเท่ากับ 7,000 บาท
- 7,001 – 12,000 บาท
- 12,001 บาทขึ้นไป

6. แผนงาน หมายถึง สังกัดของพนักงาน แบ่งออกเป็น

- ฝ่ายขาย
- ฝ่ายทะเบียนและภาษี
- ฝ่ายสินเชื่อ
- ฝ่ายบัญชีและการเงิน
- ฝ่ายอะไหล่และบริการ
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

7. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อ

- ลักษณะงานโดยรวม คือ ลักษณะงานในด้านต่างๆ โดยรวมทั้งหมดของบริษัท
- สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านต่างๆ

โดยรวมทั้งหมดของบริษัท

8. ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน (The Work Itself) หมายถึง

8.1 ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การเลื่อนตำแหน่งโดยการวัดที่ความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าในตำแหน่งที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และยุติธรรม

8.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) เช่น การได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานในงานที่ปฏิบัติ งานที่รับผิดชอบทำให้เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับนับถือต่อตัวเอง ความเชื่อใจและไว้วางใจในการมอบหมายงานของหัวหน้างาน

8.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) เช่น หน้าที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อบริษัท ปริมาณงานที่เหมาะสมที่รับผิดชอบในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ งานที่รับผิดชอบหลากหลายไม่จำเจ งานที่ท้าทาย ไม่น่าเบื่อ งานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความสามารถของตัวเอง

8.4 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) เช่น งานที่ได้รับไม่ขัดต่อนโยบายของบริษัท กฎระเบียบของบริษัทเอื้ออำนวยต่องานที่ได้รับ โอกาสได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการออกกฎระเบียบและนโยบาย

9. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่รอบตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน เช่น เครื่องมือที่ทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน สถานที่ทำงานที่สว่างมดูดี ความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุณหภูมิแสงสว่างที่เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวก และการระบายอากาศที่เหมาะสม ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งวัดจาก

9.1 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) เช่น งานที่ได้รับปฏิบัติอยู่นั้นมีความมั่นคงในด้านการเงิน การโยกย้ายในตำแหน่งงานได้ตามดุลยพินิจของหัวหน้างาน ความมั่นใจว่าจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี

9.2 เงินเดือน (Salary) เช่น อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม ความเป็นธรรมในการให้เงินเดือน ความเข้าใจในการกำหนดอัตราเงินเดือน

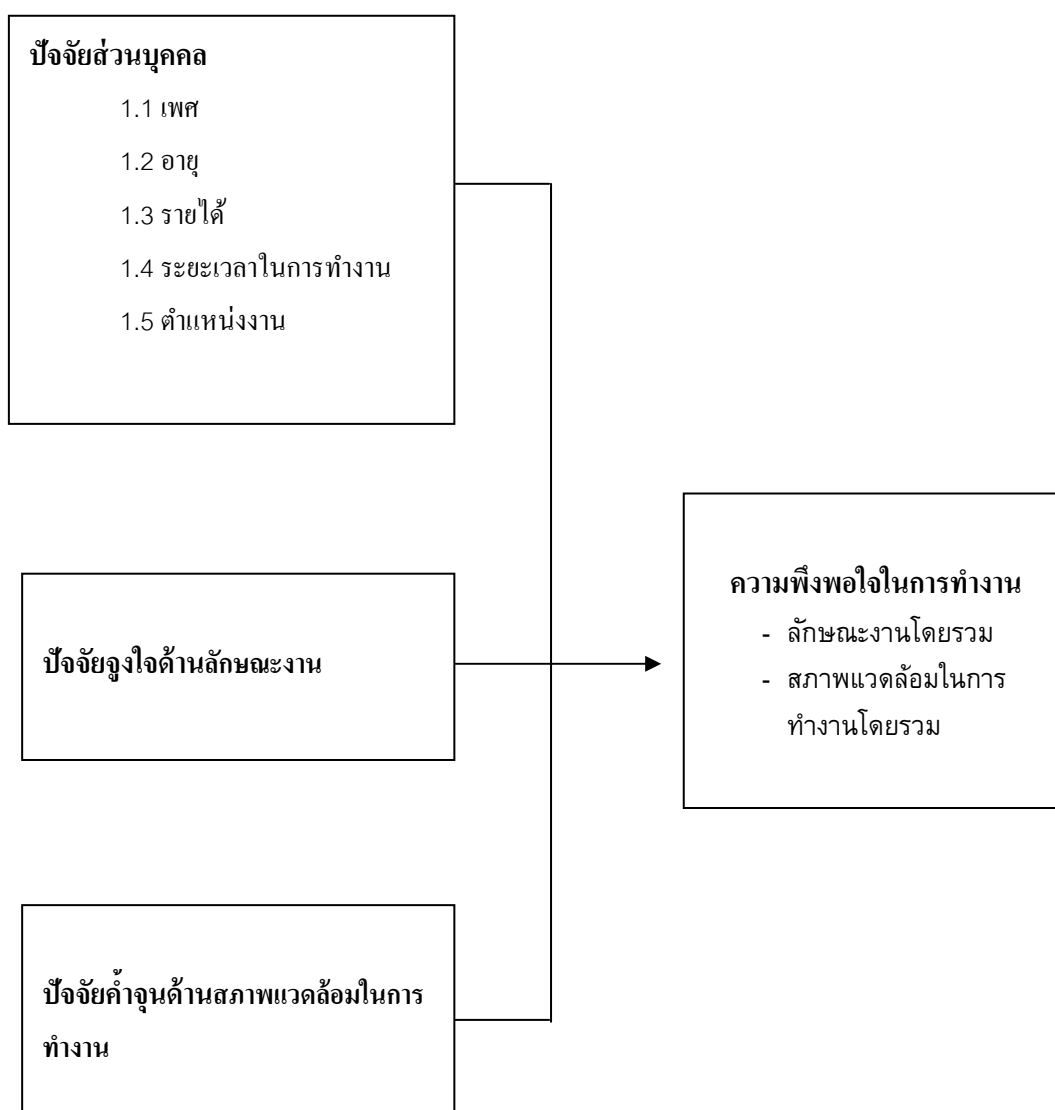
9.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Supervisors and Peers) เช่น ความพอใจในการแบ่งงานให้ของผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งเหนือกว่า การติดต่อกับผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งเหนือกว่าโดยได้รับความสะดวกและเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งเหนือกว่าให้การสนับสนุนและส่งเสริมความก้าวหน้าของตนเอง เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนมต่อตนเอง การยอมรับและชื่นชมต่อหัวหน้า

9.4 สวัสดิการและผลประโยชน์ เช่น การให้ความสำคัญของพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการ การได้รับความสะดวกเกี่ยวกับสวัสดิการ ความพอใจในสวัสดิการเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมุติฐานการวิจัย

1. เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ระยะเวลาการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. รายได้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
7. ปัจจัยค่าจูงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 2

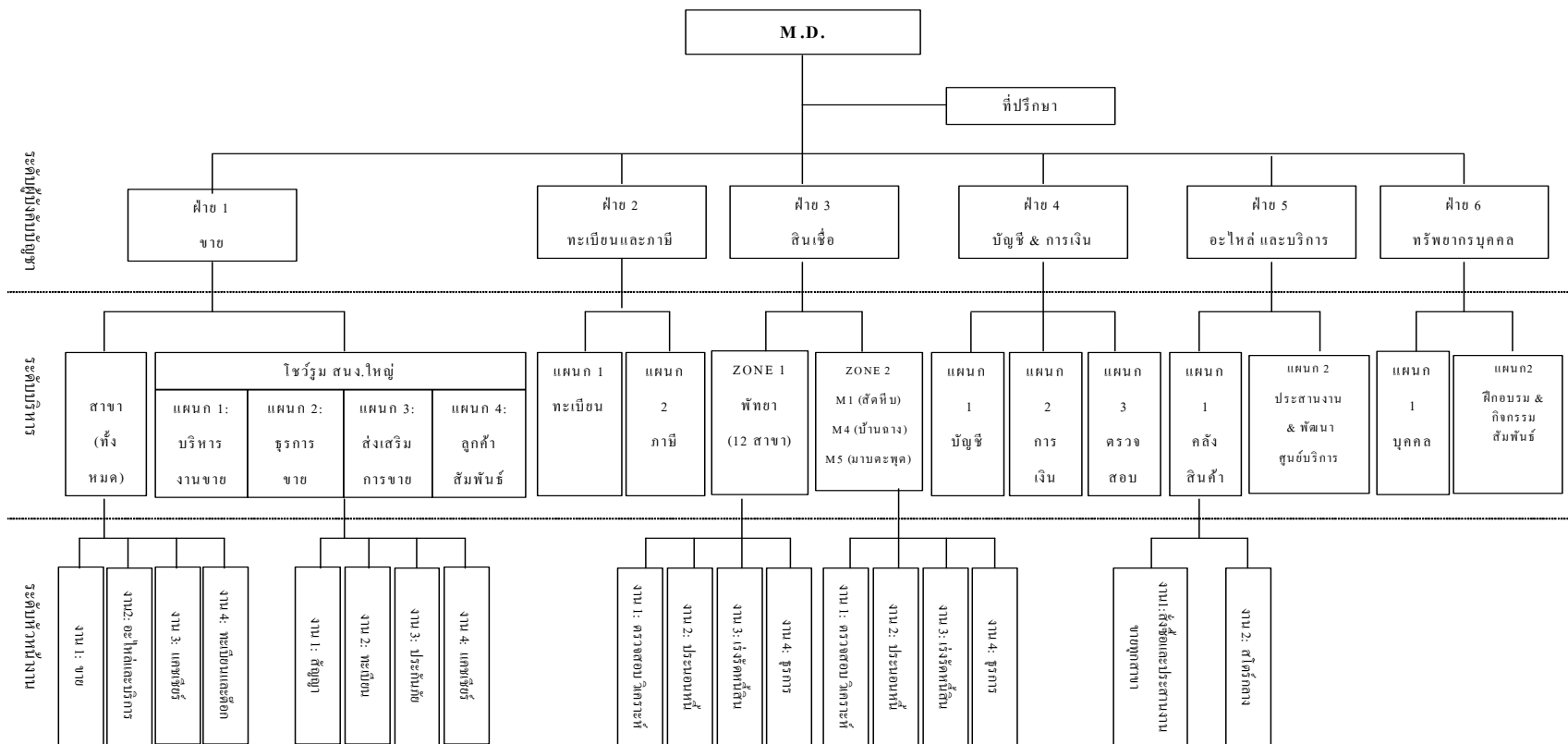
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลและโครงสร้างบริษัท มิตรยนต์ จำกัด
2. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. เอกสารและงานที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลและโครงสร้างบริษัท มิตรยนต์ จำกัด

กรรมการผู้จัดการ	: คุณนิภา ฉันทรักการคำ
ประเภทกิจการ	: ตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ 5 ยี่ห้อ อย่างเป็นทางการแห่ง เมืองพัทยา ,ชลบุรี และระยอง (SUZUKI , HONDA, YAMAHA, KAWASAKI, TIGER) - ศูนย์บริการครบวงจร (ซ่อม, อะไหล่, ตกแต่ง) - บริการสินเชื่อ (การเช่า – ซื้อ)
ปีที่ก่อตั้ง	: พ.ศ. 2515
บริษัทในเครือ	: บริษัทมิตรยนต์พัทยา จำกัด : บริษัท เอ็ม วาย ซี ลิสซิ่ง จำกัด
จำนวนสาขาทั้งหมด (2546)	: 17 สาขา
จำนวนพนักงานทั้งหมด (2546)	: 250 คน
สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: เลขที่ 111/52 ตรงข้าม ธนาคารกสิกรไทย สาขาพัทยาใต้ ถนนพัทยาใต้ ต. หอนงปรือ อ. บางละมุง จ. ชลบุรี



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการบริหารงานส่วนสำนักงานใหญ่ (ปี 2546) มิตรยนต์ กรุ๊ป

2. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการจำนวนมากให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Job Satisfaction” นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายไว้หลากหลายแต่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2521) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน สำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

ไพฑูรย์ เริงกมล (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่อการทำงาน ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานมากก็จะเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจ สติปัญญาให้แก่งานมาก ผู้ใดที่มีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำงานตามหน้าที่

เรียบ ศรีทอง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกนึกคิดโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความพอใจ อำนาจ สังเกตได้จากความคิด: คิดถึงงานในแง่ท้าทาย น่าทำ มีคุณค่า มีประโยชน์ อารมณ์รู้สึก : พอใจ ตื่นเต้น สนุก เพลิดเพลิน มีกำลังใจ การกระทำ : ตั้งใจทำงาน อดทน กระตือรือร้น ขยัน มุ่งมั่น มีความสนใจทำงานให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพบรรลุวัตถุประสงค์

วุฒิชัย จ่านง (2525) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกเต็มใจและพร้อมใจในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจและสิ่งจูงใจขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชา

เสถียร เหลืองอร่าม (2522 : 79 อ้างใน สุนีย์ปานกำเหนิด, 2539 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยจะออกมาในรูปของความพอใจที่คนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสถานที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ยังได้กล่าวอีกว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นเมื่อคนมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วหน่วยงานนั้นก็จะมีความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเองก็เต็มใจปฏิบัติงาน

จอห์นสันและเพจ (Johannson and Page, 1975 : 197) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่เห็นได้จากการที่ผู้ปฏิบัติงานชอบหรือพึงพอใจต่อทั้งส่วนที่เป็นงานและส่วนที่เป็นสภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติ

บลัมและเนย์เลอร์ (สารภี แยมสาย, 2538 : 23 ; อ้างอิงจาก Blum and Naylor, 1968 : 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ และความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

เฟรนช์ (รวิรัตน์ เกษมศรี ณ อยุธยา, 2539 : 15 ; อ้างอิงจาก French, 1964 : 28-29) ได้ให้ความเห็นว่า สภาพของงานที่ดี การแบ่งงานหรือการบริหารงานดี สามารถทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ทั้งนี้ เพราะลักษณะของงานที่ดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของตนเองให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้

ล็อก (Locke, 1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอารมณ์ด้านบวกที่เกิดจากการตอบสนองของผลการทำงานการประเมินว่างานนั้นสำเร็จหรือมีคุณค่า ส่วนความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน จะเป็นผลจากการประเมินว่าถูกปฏิบัติหรือความรู้สึกผิดหรือความรู้สึกเป็นลบกับคุณค่าของงาน

จากคำจำกัดความ ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ เช่น มีการแบ่งงาน หรือการบริหารงานที่ดี ประกอบกับสิ่งจูงใจต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง สามารถใช้แทนเงินได้ในกรณีที่ ต้องการสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทางด้านสังคม และการได้รับการยกย่องในสังคม และการได้รับการยกย่องในสังคมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งที่ควรจะต้องจัดให้มีในงานทุกประเภท ผู้นำหรือผู้บริหารจำนวนมากมักจะละเลยไม่เห็นความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยคิดแต่เพียงว่าจะเลือกสรรบุคคลให้เหมาะสมกับงานที่จะต้องทำเท่านั้น แต่ไม่ได้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึก ว่าพวกเขามีความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งการละเลยเช่นนี้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนงาน ขาดงาน ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ เพราะไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่

เซย์เลสและ (Sayles and Strauss, 1966:22-27) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการ และจิตใจของแต่ละบุคคลและเป็นเรื่องที่มีความต้องการต่อผู้ปฏิบัติงานมาก เพราะ

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนา ที่ได้แสดงบทบาทให้เต็มขีดความสามารถของเขาขณะที่ยังมีชีวิตอยู่ แต่การที่เขาจะทำเช่นนั้นได้ เขาต้องมีความพึงพอใจในงานของเขา
2. บุคคลไม่พึงพอใจในงานของตน ถือว่ายังไม่มีความเจริญ หรือวุฒิภาวะทางจิตวิทยาอย่างเต็มที่ เพราะคนโดยทั่วไปจะใช้เวลาแต่ละวันอยู่กับงานเป็นส่วนใหญ่ แต่ถ้าพวกเขาพบว่างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ ไม่ท้าทาย และไม่อิสระแก่เขา เขาก็จะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด ไร้ความสนใจ ซึ่งจะส่งผลร้ายแก่ตัวเขาเองและเพื่อนร่วมงานโดยตรง และอาจจะก่อให้เกิดเป็นปัญหาสังคมได้ในที่สุด
3. คนที่พอใจในงานจะพบว่างานเป็นสิ่งที่สนองตอบต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา แต่คนไม่เคยมีความพึงพอใจงานจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานไม่ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา
4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือมีข้อขัดแย้งในการทำงาน จะทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำลง ซึ่งจะมีผลทำให้ประสิทธิภาพของงานลดต่ำตามลงไปด้วย

พิสิทธิ์ สารวิจิตร (2523 : 28-29) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเนื่องจากมีปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคคลต้องการทำงาน โดยอาจใช้เครื่องจูงใจภายนอก เช่น ค่าจ้าง รางวัล ยศ ตำแหน่ง

หรือการกระตุ้นจากภายในโดยอาศัยความต้องการ ความสนใจ และแรงขับเคลื่อนของบุคคลเป็นเครื่องกระตุ้น ซึ่งประโยชน์ของการจูงใจให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายประการ คือ

1. ทำให้บุคคลได้งานมาก โดยใช้เวลาในการทำงานอย่างบังเกิดผลเต็มที่
2. ทำให้ความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานลดน้อยลง
3. ทำให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินในการทำงาน
4. ทำให้บุคคลทำงานได้เป็นเวลานาน จดจ่อความสนใจกับงานได้โดยสม่ำเสมอ
5. ทำให้บุคคลทำสิ่งที่ต้องการ ปฏิบัติหรือละทิ้งพฤติกรรมที่ไม่จำเป็นหรือไม่พึง

ปรารถนา ทำให้การทำงานได้ผลดี และร่วมมือกันสร้างงานใหญ่ได้สำเร็จ

6. ทำให้บุคคลทำงานร่วมกันเป็นหมู่ เป็นพวก และร่วมมือกันสร้างงานใหญ่ได้สำเร็จโดยบุคคลแต่ละคนจะลืมนึกถึงประโยชน์ของตนเอง แต่จะมุ่งต่อประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก

4. ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จการที่บุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

มิลตัน (Milton, 1981 : 159) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
2. เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน
3. การเลื่อนตำแหน่งงาน (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 การยกย่องนับถือการช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน
9. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

กิลเมอร์ (Gillmer, 1967 : 380 -384) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่าง ๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก 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 ผู้บริหารที่บริหารไม่เป็น ปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุทำให้คนย้ายงานและลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีมก็ต้องการอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้
10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

โพลเตอร์ (ชูเสถียร ศรศรี 2539 : 10 ; อ้างอิงจาก Porter) ได้ทำการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานได้แก่

1. ปัจจัยทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า การจัดการ
2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
3. ลักษณะของงาน ได้แก่ งานที่ต้องทำเป็นประจำ
4. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง ครอบครัว บุคลิกภาพ

บาร์นาค (Barnard, 1966 : 142 – 149) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจซึ่งเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจได้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอำนาจ อิทธิพล การได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือ การได้รับการบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์กร ที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือและให้มีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถาบัน
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516 : 552 – 553) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานที่ทำต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควรคุ้มกับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้จะถูกก็ตาม
3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อย เพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเองแล้วคนงานก็สบายใจ
5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคงคนเราก็มุ่งใจที่จะทำ เพื่อที่จะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นเพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่ยึดได้แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานก็จะไม่สบายใจเลย
6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาวหรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากเขาเห็นว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้วเขาก็อาจจะไม่พอใจทำงานนี้ก็ได้
7. ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบการกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือด้วยซ้ำ เพราะทำให้เขารู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการทำงาน
8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในงานได้เหมือนกัน
9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์กรที่มีระเบียบ คงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้

ล๊อค (Locke. 1976) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้ คือ

1. ตัวงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้งาน ปริมาณงาน ความสำเร็จในงาน การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับตามความยุติธรรม
3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล บำเหน็จตอบแทน การให้สวัสดิการรักษาพยาบาล วันหยุด
6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ รูปแบบของอาคารสถานที่
7. การบังคับบัญชา การใช้เทคนิค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ทักษะในการบริหารของผู้บังคับบัญชา
8. เพื่อนร่วมงาน ความช่วยเหลือกัน ความมีมิตรภาพอันดีต่อเพื่อนร่วมงาน
9. องค์การและการบริหารงาน ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือน และนโยบายในการบริหารขององค์การ

ฮาร์เรล (Harrell. 1964) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้น นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้วยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีกคือ

1. เพศ จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชายอาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White-collar workers) พบว่าบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ เลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมา จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย ซึ่งสาเหตุนี้เนื่องมาจากปัญหาสภาวะการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่
3. อายุ จากการศึกษากลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงาน และจากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง
4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงและจะลดลงเรื่อยๆจนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปดจากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี
5. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับระดับขอบเขตของความฉลาดและความยากง่ายของงาน คือ หากให้คนที่มีความเฉลียวฉลาดมากทำงานง่ายๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานเช่น จากการศึกษากับพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่ากลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่จากการศึกษาอื่นๆ กลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่สัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคลิกภาพส่วนตัวนั้นเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

5.ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.1 ทฤษฎีสองปัจจัย ของ เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory or Motivator-Hygiene Theory)

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เฮร์ซเบอร์ก (ชนิด แสงทองล้วน. 2545 : 23 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959 : 3-139)

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ เฟรดเดอริก เฮร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) ที่เรียกว่าเป็นทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และสิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้น จึงเรียกว่า เป็นสิ่งค้ำจุน

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน ของเฮร์ซเบอร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาและคณะในปี พ.ศ. 1959 ที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์กที่ว่า มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่ง คือ ความปรารถนาที่จะขัดความทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือนร้อนทางสุขภาพ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยนักวิศวกรและนักบัญชี ของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิตส์เบิร์ก จำนวน 200 คน วิธีดำเนินการใช้การสัมภาษณ์เพื่อจะหาคำตอบว่า สถานการณ์อย่างไรที่ให้นักวิศวกรและนักบัญชีมีความพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือน้อยลง และถามความเห็นของประชากรเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่ทำให้เขามีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่องานของเขา และผู้สัมภาษณ์ ยังให้นักวิศวกรและนักบัญชีตอบด้วยว่า ความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานนั้นมีผลถึงการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความเป็นอยู่ของตนหรือไม่ ผลการค้นคว้าพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ ขณะเดียวกัน องค์ประกอบซึ่งมักนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในงานและมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้เกิดท้อถอยไม่ยอมทำงาน เรียกว่าปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้อย่างต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอเนกมัย หมายถึง ปัจจัยที่ค่าจ้างให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรการบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค่าจ้างมี ดังนี้

1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเห็นปฏิภิกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

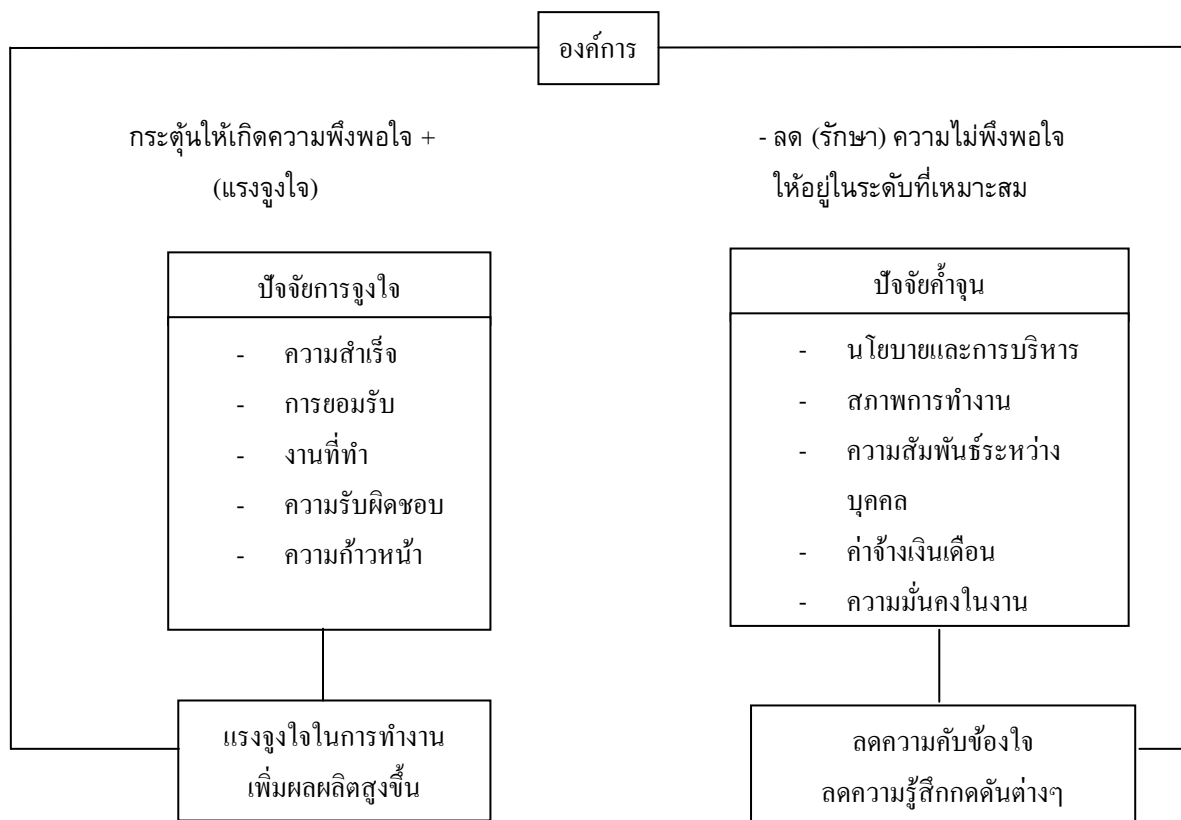
4. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึงอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่นแสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการสอน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร



ภาพประกอบ 3 แสดงแนวคิดตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก

(ชุตีมา ชวนะเวสสกุล. 2545 : 20 ; อ้างอิงจาก พยอมน วงศ์สารศรี. 2530 : 60)

5.2 ทฤษฎี X และ Y ของแม็คเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Y)

ทฤษฎี X และ Y ของ McGregor (คิรีวรรณ เสรีรัตน์, 2541) เป็นแนวทางของผู้บริหารที่จะจูงใจให้พนักงานทำงาน โดยขึ้นอยู่กับเจตคติที่มีต่อพนักงาน McGregor สังเกตเห็นว่าผู้บริหารมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 แนวทาง ซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน เรียกว่า ทฤษฎี X และ Y

ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X มีดังนี้

1. บุคคลส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงาน และมักจะหลบเลี่ยงการทำงานถ้าสามารถทำได้
2. ด้วยเหตุที่ไม่ชอบทำงานบุคคลจึงต้องถูกบังคับ มีการควบคุม มีการชี้นำ หรือมีการข่มขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อเป็นการจูงใจให้บุคคลใช้ความอุตสาหะในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
3. บุคคลมีความชอบที่จะได้รับการชี้นำเพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ

การจูงใจ ตามทฤษฎีนี้เน้นว่าเป็นการจูงใจที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำเท่านั้น นั่นคือ การจูงใจในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยและความต้องการทางด้านร่างกาย สิ่งจูงใจ คือ ผลตอบแทนด้านการเงินและควบคุมโดยการลงโทษ

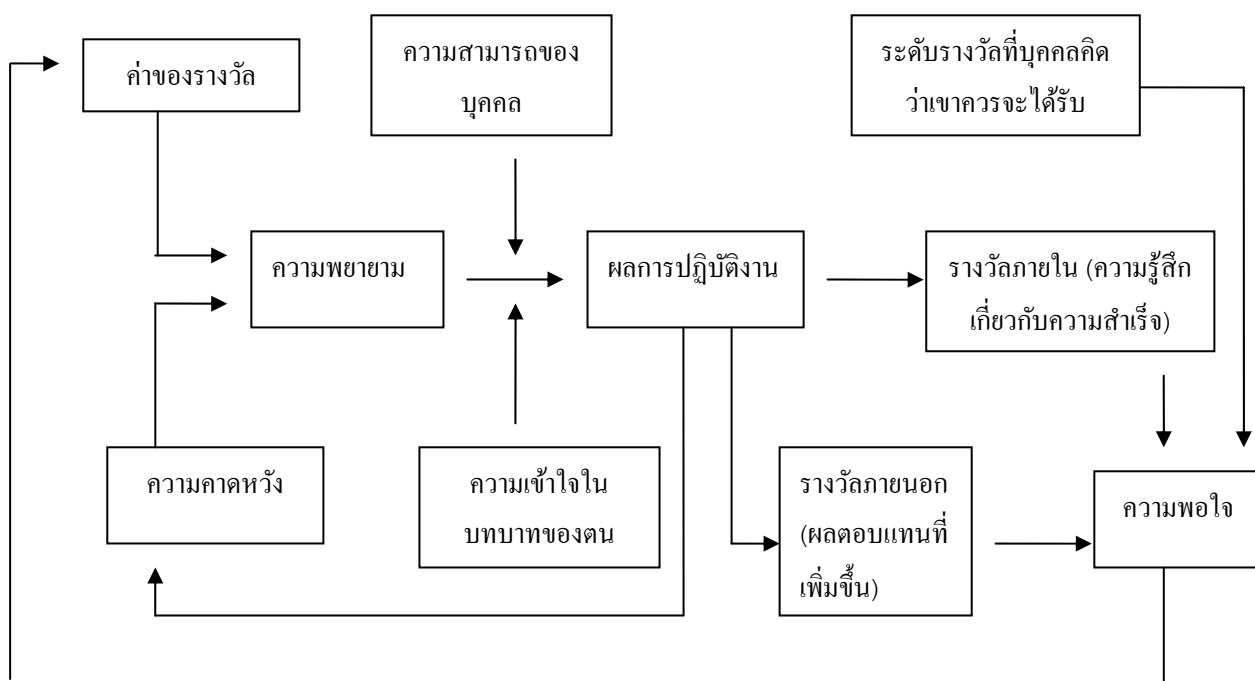
ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี Y มีดังนี้

1. โดยพื้นฐานของบุคคลแล้วจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ และมักจะปฏิบัติงานมากกว่ากำหนด
2. คนโดยทั่วไป ไม่ใช่คนที่มีความเกียจคร้าน เพื่อไว้วางใจไม่ได้
3. คนโดยพื้นฐานแล้วสามารถสั่งการและมีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยตัวเองถ้าหากได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง
4. คนโดยพื้นฐานแล้วจะพยายามพัฒนาวิธีการทำงาน หรือพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ

ดังนั้นการบริหารและควบคุมตามข้อสมมติฐานของทฤษฎี Y จึงตรงข้ามกับทฤษฎี X กล่าวคือผู้บังคับบัญชาจะไม่ทำการควบคุมผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของเขาย่างเข้มงวด แต่จะส่งเสริมให้รู้จักควบคุมตนเองมากยิ่งขึ้น วิธีการจูงใจก็มีวิธีการที่แตกต่างไปจากทฤษฎี X การจูงใจจะมุ่งตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านความมีชื่อเสียง และความต้องการทางด้านความสำเร็จในชีวิต ความต้องการให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และไม่เห็นด้วยกับการใช้สิ่งจูงใจหรือการลงโทษที่เข้มงวด ทฤษฎี Y ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องควบคุมมาก แต่ให้มีการรับผิดชอบดูแลกันเองระหว่างพนักงาน การจูงใจให้พนักงานทำงานจึงเน้นที่การยอมรับ การมีเกียรติ ชื่อเสียง และการประสบความสำเร็จเป็นการตอบแทน

5.3 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้นอธิบายความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นจะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไรบุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น (McCormick & Ilgen, 1980, p.306) ซึ่งทัศนะของแนวคิดทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล เช่น แคมเบล, ดันเนท, ลอว์เลอร์ และวิก (Cambell, Dunnette, Lawler & Wick)



ภาพประกอบ 4 แสดงรูปแบบการจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์
(พะยอม วงศ์สารศรี, 2530 : 60)

จากภาพประกอบจะพบว่าความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จในรูปแบบการจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์นั้นเป็นรางวัลภายใน (Intrinsic reward) โดยเขามีความเชื่อว่าจะมีความคาดหวังอยู่สองประการ คือ ประการแรกความพยายามจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน และประการที่สองผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลได้อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งความพยายามหรือแรงจูงใจของบุคคลจะถูกกำหนดโดยการรับรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน และการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์อย่างหนึ่งอย่างใดโดยเฉพาะ (เช่น ถ้าหากพยายามทำงานหนักจะได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่ และเมื่อมีผลงานสูงจะได้รับรางวัลหรือไม่) ตามแนวความคิดของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์นั้น ผลตอบแทนหรือ

รางวัลที่จะนำมาใช้จูงใจให้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจในรางวัลที่รับด้วย เนื่องจากผลตอบแทนหรือรางวัลที่บุคคลมีความพึงพอใจเท่านั้นจึงจะสามารถนำมาใช้เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน จากแนวคิดนี้เมื่อบุคคลได้ตั้งความคาดหวังในผลแห่งการกระทำของตนไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน การได้รับการยกย่อง

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

วิชเชอร์ (Whisher, 1984) ได้วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ-ค่าจูง ที่ใช้ในโรงเรียนประจำตำบลกับความพึงพอใจในการทำงานขอครูใหญ่ เพื่อหาความสัมพันธ์ และหาระดับความพึงพอใจในการทำงานที่เมืองริเวอร์ไซด์ พบว่า

1. ปัจจัยจูงใจ-ค่าจูงต่างๆ มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานในระดับสูงยกเว้น ความมั่นคงในการทำงาน
2. โดยทั่วไปแล้วครูใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน
3. มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างปัจจัยของการกำหนดนโยบาย ความมั่นคงในการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชากับระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่

แฮมเมอร์ (Hammer, 1971) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐโอไออา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์เบิร์ต ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และการยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นจะเห็นว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เดเรินดา (Dereinda, 1984) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม Country Agents ในเมือง วิสคอนซิน จำนวน 547 คน พบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก
2. ผลการปฏิบัติกับรายได้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ
3. รายได้กับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญต่อทุกลักษณะของงาน ยกเว้นการเลื่อนตำแหน่ง
4. สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน และการปกครองบังคับบัญชา ส่วนสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจน้อย ได้แก่ เงินเดือน

อวาเกียน (เสาวรภย์ เรื่องเทพ, 2537 : 38 ; อ้างอิงจาก Avakian, n.d.) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในงานของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา โดยมี

จุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูงของทฤษฎีเฮอริเบอร์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาโดยการสัมภาษณ์อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาโดยการสัมภาษณ์อาจารย์ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในนิวยอร์ก 4 แห่งๆ ละ 50 คน พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงานได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของสถาบัน เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บริหาร

วีเลส์ (เสาวรภย์ เรื่องเทพ. 2537 : 40 ; อ้างอิงจาก Velez. n.d.) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายในภายนอกของงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในรัฐโคลัมเบีย องค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพของงานการบริการและการควบคุมงานความมั่นคงในการทำงาน นโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่วนองค์ประกอบภายในของงานได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน การยอมรับนับถือลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติไม่พอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เคเฟอร์ (Kefffer. 1976) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถาบันโพลิเทคนิคพบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานคือ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ตัวงานเองและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

เวอร์เคอร์และเกรซส์ (สุชาติ นิกานนท์. 2526 : 21-22; อ้างอิงจาก Walker and Guest) ได้เสนองานวิจัย เรื่อง The man on the Assemble line ในปี 1966 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การที่จะทำให้คนงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้นจะต้องให้เขาเกิดความพอใจในสิ่งเหล่านี้ก่อน คือ โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ
2. การมีสิ่งโง่งในการทำงานที่เหมาะสมและมีสภาพการทำงานที่ดีจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย แต่ถึงแม้ว่าการมีสภาพการทำงานที่ดี จะทำให้คนงานเกิดความพอใจในงานก็ตาม แต่ก็ไม่มีผลทำให้คนงานปฏิบัติงานดีขึ้นได้
3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือผู้ร่วมงานอื่นๆ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจในงาน
5. ความใกล้ชิดและผลิตผล เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยในประเทศ

จกกลณี เกตุแก้ว (2537:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เขต รักษาพันธุ์สัตว์ป่า พบว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และปัจจัยด้านความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงานมีค่าต่ำสุด ตัวแปรพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ภูมิลำเนา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พื้นที่ในการปฏิบัติงาน เหตุผลที่มาสักรเป็นเจ้าหน้าที่ และจำนวนครั้งในการต่อสู้ โดยใช้อาวุธเข้าจับกุม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่พบว่าตัวแปรต่างๆ ทั้ง 5 ปัจจัย คือ ลักษณะของงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและความสำเร็จของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (ตันติมา รัตนลาภ.2545 : 37 ; อ้างอิงจาก อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทโตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงาน โดยแยกตามองค์ประกอบ 8 ด้าน ของความพึงพอใจในระดับสูงมี 1 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 4 ด้านคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในระดับต่ำมี 2 ด้านคือ ด้านสภาพการทำงานและเงินเดือน

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษา ครั้งนี้ คือ เพศ สถานภาพสมรส ภาระหนี้สิน แผนสิ้นสุดการทำงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว กล่าวคือ พนักงานชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานหญิง พนักงานที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่โสด พนักงานที่มีภาระหนี้สิน มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีภาระหนี้สิน พนักงานที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานจนครบวาระการทำงาน มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงาน ที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานในระยะสั้น พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวที่มากกว่ามีระดับความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวที่น้อยกว่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่ อายุระดับการศึกษา จำนวนปีการทำงาน และตำแหน่งระดับชั้นของพนักงาน

สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัด สาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงด้านสัมพันธ์ภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลางข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วุฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533) ได้ทำการศึกษาบรรยากาศต่อองค์กรกับความพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อการพัฒนาชนบท พบว่า ครูมีความพอใจในการทำงานค่อนข้างสูงต่อลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานน้อย ได้แก่ ค่าตอบแทนและเงินเดือน

ทวิชา เหล่าฤทธิ์ไกร (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัท โซนี่ สยามอินดัสทรีส์ จำกัด พบว่า การเป็นพนักงานรายวันและรายเดือน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุการทำงาน และความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

วรางคณา ทิมวัฒนา (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัทการบินไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แอร์โฮสเตสส่วนใหญ่ร้อยละ 51.2 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำทั้งในด้านลักษณะงาน ลักษณะผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสวัสดิการ มีความพึงพอใจในระดับสูงเพียงด้านเดียว คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เสารภย์ เรืองเทพ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสายธุรการมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งทางราชการ ระดับของตำแหน่ง ระยะทางในการเดินทางจากบ้านถึงมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนบุตรธิดา ที่อยู่ในความอุปการะและจำนวนสมาชิกในครอบครัว ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบจำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปทุม เมทะนันท์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มาเป็นอันดับสุดท้าย

2. บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเปรียบเทียบในแต่ละคุณลักษณะ ได้แก่ ฝ่ายเทคนิคและการผลิต เพศ ได้แก่ เพศชาย อายุ ได้แก่ อายุมากกว่า 35 ปี สถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพสมรส หม้าย ภูมิลำเนา ได้แก่ ภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี และตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้างาน

3. บุคคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน ได้แก่ ฝ่ายที่บุคลากรสังกัดอยู่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เว้นแต่บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เปล่งศรี อิงคนินันท์ (2526) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 14 สถาบัน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตามแนวทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก

1. ระดับที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมีความพึงพอใจมาก 7 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ส่วนระดับที่ความพึงพอใจน้อย มี 3 ปัจจัย ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือน

2. ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท มิตรยนต์ จำกัด ทั้งหมดจำนวน 250 คนจำนวนสาขา 17 สาขา

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท มิตรยนต์ จำกัด ทั้งหมด 250 คนจำนวนสาขา 17 สาขา เนื่องจากบริษัทมีประชากรค่อนข้างน้อยดังนั้นจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาโดยวิธีสำมะโน(Census) (กลยา วาณิชย์บัญชา. 2545:6) คือ การเก็บข้อมูลทุกหน่วยของประชากร คือ พนักงานของบริษัทมิตรยนต์ จำกัด ทั้งหมด

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีของ เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบันที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ที่เป็นองค์ประกอบในปัจจุบันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ตามแนวคิดทฤษฎีของ เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบ่งเป็นด้านลักษณะของงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบันที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ที่เป็นองค์ประกอบในปัจจุบันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ตามแนวคิดทฤษฎีของ เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบ่งเป็นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ลักษณะงานโดยรวม
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทมิตรยนต์ จำกัด โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลเป็นกรอบแนวคิด หลังจากได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดวัตถุประสงค์ของเครื่องมือโดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสาระนิพนธ์
4. สร้างเครื่องมือวิจัยตามกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ของการวิจัย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสาระนิพนธ์

2.2 เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท มิตรยนต์ จำกัด ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบจาก 5 ตัวเลือก

2.2.1 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 มีดังนี้

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

2.2.2 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจในแบบสอบถามส่วนที่ 4 มีดังนี้

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

2.2.3 กำหนดเกณฑ์การแปลงผลเฉลี่ย โดยการแปลความหมายของข้อมูล พิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดยการวิเคราะห์ผลตามมาตรวัดของ Likert's Scale แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากคำตอบตามสัดส่วนการประมาณค่าจากวิธีการในการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ย การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Class Interval) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned} \text{Class Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด
C แทน จำนวนชั้น

1. ค่าเฉลี่ยของลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานมีระดับของด้านต่างๆในระดับดังนี้

4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	มาก
2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. ค่าเฉลี่ยของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานมีระดับของด้านต่างๆในระดับดังนี้

4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	มาก
2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจมีระดับของด้านต่างๆในระดับดังนี้

4.21-5.00 หมายถึง	มากที่สุด
3.41-4.20 หมายถึง	มาก
2.61-3.40 หมายถึง	ปานกลาง
1.81-2.60 หมายถึง	น้อย
1.00-1.80 หมายถึง	น้อยที่สุด

2.3 วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้วิธีการดังนี้

2.3.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจและแก้ไขเนื้อหา ภาษา ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อให้เนื้อหา และข้อคำถามตรงกับกรอบแนวความคิดในการศึกษาที่ต้องการวัด

2.3.2 นำเครื่องมือที่แก้ไขนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา (Content Validity)

2.3.3 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำมาทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 226 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8739
ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.9141
ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8737

Alpha Coefficient ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 125) มีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{Si^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum Si^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	Si^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 แนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้ประกอบกับการจัดส่งแบบสอบถาม เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงการกรอกแบบสอบถาม

3.3 รวบรวมแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาลงรหัสและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บในระหว่างเดือน สิงหาคม 2546 โดยขอความร่วมมือจากพนักงานทุกคนในบริษัทมิตรยนต์ จำกัด จำนวน 250 คน แต่เนื่องจากทางบริษัทได้มีการยุบตำแหน่งบางตำแหน่งงานลงและมีพนักงานลาออก จึงได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 226 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.4 และในการตอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลครบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

4.2 แจกแจงข้อมูลโดยแบ่งเป็นกลุ่มตามตัวแปรอิสระ

4.3 ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามทุกข้อ โดยใช้เกณฑ์ตามที่ตั้งไว้

4.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท มิตรยนต์ จำกัด แต่ละองค์ประกอบ และรวมทุกองค์ประกอบ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละของข้อมูลตามตัวแปรอิสระ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.5 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าที (t-test)

4.6 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

4.7 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้สูตรของ Pearson Product Moment Correlation coefficient โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) (บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์.2543:348) ดังนี้

4.7.1 พิสัยของค่า r_{xy} ค่า r_{xy} จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 0 และระหว่าง 0 ถึง +1

4.7.2 เครื่องหมายหน้าค่า r_{xy} ถ้าเป็น (+) หรือไม่ปรากฏเครื่องหมาย แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Positive) หรือทิศทางเดียวกัน ตัวแปรหนึ่งมีค่ามากอีกตัวแปรหนึ่งก็มีค่ามากด้วย แต่ถ้าเป็นค่าลบ (-) แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ (Negative) หรือทิศทางตรงกันข้ามกัน ตัวแปรหนึ่งจะมีค่ามาก อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าน้อย

4.7.3 ค่า $r_{xy} = 0$ หรือไม่มีนัยสำคัญ (Significance) หมายความว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นไม่มี

ความสัมพันธ์กันเป็นเส้นตรง

4.7.4 ค่า r_{xy} ที่มีนัยสำคัญ (Significance) ถ้ามีค่าใกล้ 1.0 แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันมาก ถ้าใกล้ 0 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันน้อย โดยทั่วไป ถ้าค่า r_{xy} ระหว่าง 0.30 – 0.70 จะถือว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ถ้ามากกว่า 0.70 จะมีความสัมพันธ์กันมาก และถ้าน้อยกว่า 0.30 จะมีความสัมพันธ์กันน้อย โดยไม่สนใจว่าจะมีเครื่องหมายบวกหรือลบ แสดงได้ดังนี้

ค่า r_{xy} 0.71 – 1.00	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับ สูง
ค่า r_{xy} 0.31 - 0.70	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง
ค่า r_{xy} 0.00 - 0.30	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับ ต่ำ

5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

5.1 สถิติพื้นฐาน

5.1.1 ค่าร้อยละ

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนั้น} * 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

5.1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร (ชูติมา ชวนะเวสสกุล. 2545 : 39)

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

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

5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชุตติมา ชวนะเวสสกุล, 2545 : 39)

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

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

5.2 สถิติสำหรับทดสอบสมมุติฐาน

5.2.1 ค่า t- test

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่า t-test เมื่อไม่ทราบความแปรปรวนของกลุ่มประชากร ทั้ง 2 กลุ่มค่า ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กานดา พูนลาภทวี, 2539 : 231)

$$t = \frac{\overline{X1} - \overline{X2}}{\sqrt{\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\overline{X1}$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\overline{X2}$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S^2_1	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S^2_2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

5.2.2 ค่า F – test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กานดา พูนลาภทวี, 2539 : 231)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Between Mean Square)
	MS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยภายในกลุ่ม (Within Mean Square)

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	k-1	MS_b	MS_b
ภายในกลุ่ม	SS_w	N-k	MS_w	MS_w
ทั้งหมด	SS_t	N-1		

ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ในกรณีที่ค่า F พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 333)

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

$$\begin{aligned} \text{โดยที่ } n_i &\neq n_j \\ r &= n - k \end{aligned}$$

เมื่อ	LSD	แทน	การหาค่าแตกต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุดที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

5.2.3 การทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (กานดา พูนลาภ ทวี.2539:231)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

5.2.4 Multiple Regression ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัว(X_i)โดยตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง แต่จะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม (Y) สามารถเขียนอยู่ในรูปของสมการดังนี้ (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2544 : 13-18)

$$\begin{aligned} \text{สมการถดถอยเชิงซ้อนของประชากร } Y &= B_0 + B_1 X_1 + B_2 X_2 + \dots + B_k X_k + \varepsilon \\ \text{สมการถดถอยเชิงซ้อนของตัวอย่าง } \hat{Y} &= b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k \end{aligned}$$

เมื่อ	Y	=	ค่าของตัวแปรตาม
	$\hat{Y}$	=	ค่าพยากรณ์ของตัวแปรตาม
	X_i	=	ค่าของตัวแปรอิสระตัวที่ i
	B_i	=	ค่าพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่า
	b_i	=	ค่าสถิติที่คำนวณได้จากตัวอย่างเพื่อใช้ประมาณค่า B_i

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 226 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานในบริษัท มิตรยนต์ จำกัด
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
F-Prob.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในบริษัท มิตรยนต์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงาน ตามแนวคิดทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ตามแนวคิดทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในบริษัท มิตรยนต์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้ โดยแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	120	53.1
หญิง	106	46.9
รวม	226	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21	17	7.5
21-30 ปี	162	71.7
31-40 ปี	46	20.4
41-50 ปี	1	0.4
51-60 ปี	0	0
รวม	226	100.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	129	57.1
สมรส	91	40.3
หย่าร้าง / หม้าย	6	2.7
รวม	226	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

	สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.	ระดับการศึกษา		
	ประถม-มัธยมต้น	49	21.7
	มัธยมปลาย-ปวช.	78	34.5
	ปวส.	79	35.0
	ปริญญาตรี	20	8.8
	รวม	226	100.0
5.	อัตราเงินเดือน		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท	174	77.0
	7,001-12,000 บาท	46	20.4
	12,001 บาท ขึ้นไป	6	2.7
	รวม	226	100.0
6.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
	น้อยกว่า 1 ปี	67	29.6
	1-2 ปี	71	31.4
	3-5 ปี	56	24.8
	6-9 ปี	19	8.4
	10 ปีขึ้นไป	13	5.8
	รวม	226	100.0
7.	แผนกงาน		
	พนักงานขาย	31	13.7
	พนักงานทะเบียนและภาษี	34	15.0
	พนักงานสินเชื่อ	30	13.3
	พนักงานบัญชีและการเงิน	26	11.5
	พนักงานอะไหล่และบริการ	99	43.8
	พนักงานทรัพยากรมนุษย์	6	2.7
	รวม	226	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8. ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป)	26	11.5
พนักงานระดับปฏิบัติการ		
- พนักงานสำนักงาน	158	69.9
- พนักงานขาย	24	10.6
- พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ (ออกทำงานนอกบริษัท)	18	8.0
รวม	226	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 226 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 และเพศหญิงมีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9

อายุ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปีมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.4 อายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.4 และไม่มีพนักงานอายุ 51-60 ปี

สถานภาพสมรส - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 40.3 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.7

ระดับการศึกษา - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวส. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาเป็นระดับมัธยมปลาย-ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.5 ระดับประถม-มัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 21.7 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.8

อัตราเงินเดือน - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคืออัตราเงินเดือน ระหว่าง 7,001-12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.4 และอัตราเงินเดือนมากกว่าหรือเท่ากับ 12,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.7

ระยะเวลาในการทำงาน - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาคือระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.6 ระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.8 ระยะเวลาในการทำงาน 6-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.4 และระยะเวลาในการทำงาน มากกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.8

แผนงาน - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพนักงานที่ประจำอยู่ในแผนงาน พนักงานอะไหล่และบริการ คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาเป็นพนักงานทะเบียนและภาษี คิดเป็นร้อยละ 15.0 พนักงานของ คิดเป็นร้อยละ 13.7 พนักงานสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 13.3 พนักงานบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และพนักงานทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตำแหน่งงาน - ผู้ตอบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ในส่วนพนักงานสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 69.9 รองลงมา เป็นพนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 11.5 พนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนพนักงานขาย คิดเป็นร้อยละ 10.6 และพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนพนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 8.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยจุดด้านลักษณะงานของพนักงาน ตามแนวคิดทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 15 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และนโยบายและการบริหาร ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 2 แสดงผลในปัจจัยจุดในด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.38	0.615	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.41	0.592	มาก
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.66	0.530	มาก
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.50	0.573	มาก
ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานโดยรวม	3.49	0.460	มาก

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางในลักษณะงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.38 และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในลักษณะงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านนโยบายและการบริหาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41, 3.66 และ 3.50 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากในลักษณะงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ตาราง 3 แสดงผลปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัททรายนต์ จำกัด ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	แปลผล
<u>ด้านความก้าวหน้า</u>			
1.ถ้าท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งท่านคิดว่าควรพิจารณาจากเกณฑ์ ความรู้ความสามารถ	3.65	0.863	มาก
2.ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานถือว่ามีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.19	0.770	ปานกลาง
3.การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามกฎเกณฑ์และยุติธรรม	3.31	0.794	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าโดยรวม	3.38	0.615	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับลักษณะงานด้านความก้าวหน้าโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.38

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะงานด้านความก้าวหน้าเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกว่าการเลื่อนตำแหน่งควรพิจารณาจากเกณฑ์ความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และมีความเห็นด้วยปานกลางว่าตำแหน่งที่ตนปฏิบัติงานถือว่ามีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามกฎเกณฑ์และยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 และ 3.31 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงผลปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัททรายนต์ จำกัด ด้านการได้รับการยกย่อง
นับถือ

ปัจจัยจุดใจลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	แปลผล
<u>ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ</u>			
4.หากท่านทำงานสำเร็จหัวหน้าจะชมเชยท่านเสมอ	3.18	0.774	ปานกลาง
5.งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้เพื่อนร่วมงานของท่านให้ การยอมรับนับถือต่อตัวท่านเสมอ	3.46	0.667	มาก
6.ท่านได้รับความเชื่อใจและไว้วางใจในการมอบหมายงาน ของหัวหน้างาน	3.59	0.750	มาก
ด้านการได้รับการยกย่องนับถือโดยรวม	3.41	0.592	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก กับลักษณะงานด้านการได้รับการยก
ย่องนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะงานด้านการได้รับการยกย่องนับถือเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความเห็นด้วย ปานกลาง คือ หากท่านทำงานสำเร็จหัวหน้าจะชมเชยท่านเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18
และมีความเห็นด้วย มาก ว่าท่านได้รับความเชื่อใจและไว้วางใจในการมอบหมายงานของหัวหน้างาน และงานที่
ท่านรับผิดชอบทำให้เพื่อนร่วมงานของท่านให้การยอมรับนับถือต่อตัวท่านเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 และ
3.46 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงผลปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัททรายนต์ จำกัด ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ปัจจัยจุดใจลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	แปลผล
<u>ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ</u>			
7.งานและหน้าที่รับผิดชอบของท่านมีความสำคัญต่อ บริษัทอย่างมาก	4.11	0.704	มาก
8.งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความหลากหลายไม่จำเจ	3.59	0.790	มาก
9.ท่านได้รับปริมาณงานที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ ในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่	3.54	0.680	มาก
10.งานของท่านเป็นงานที่ทำท่าย ไม่น่าเบื่อ	3.50	0.779	มาก
11.งานของท่านเป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	3.49	0.773	มาก
12.งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับ ความสามารถของตัวเอง	3.73	0.682	มาก
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบโดยรวม	3.66	0.530	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก กับลักษณะงานด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะงานด้านหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก ว่างานและหน้าที่รับผิดชอบของท่านมีความสำคัญต่อบริษัทอย่างมาก ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความสามารถของตัวเอง ,งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความหลากหลายไม่จำเจ ท่านได้รับปริมาณงานที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ งานของท่านเป็นงานที่ทำท่าย ไม่น่าเบื่อ และงานของท่านเป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73, 3.59, 3.54, 3.50 และ 3.49 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงผลปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด ด้านนโยบายและการบริหาร

ปัจจัยจุดใจลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	แปลผล
<u>ด้านนโยบายและการบริหาร</u>			
13. งานที่ท่านได้รับไม่ขัดต่อนโยบายของบริษัท	3.83	0.776	มาก
14. กฎระเบียบของบริษัทเอื้ออำนวยต่องานที่ท่านได้รับ	3.69	0.714	มาก
15. งานของท่านทำให้ท่านได้มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการออกกฎระเบียบและนโยบายของบริษัท	2.98	0.846	ปานกลาง
ด้านนโยบายและการบริหารโดยรวม	3.50	0.573	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก กับลักษณะงานด้านนโยบายและการบริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะงานด้านนโยบายและการบริหารเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก ว่างานที่ท่านได้รับไม่ขัดต่อนโยบายของบริษัท ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ กฎระเบียบของบริษัทเอื้ออำนวยต่องานที่ท่านได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และมีความเห็นด้วย ปานกลาง ว่างานของท่านทำให้ท่านได้มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการออกกฎระเบียบและนโยบายของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ตามแนวคิดทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 22 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ สภาพแวดล้อม ความมั่นคง เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและผลประโยชน์ ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 7 แสดงผลในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด
โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อม	3.46	0.547	มาก
ด้านความมั่นคง	3.59	0.562	มาก
ด้านเงินเดือน	3.13	0.678	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า	3.60	0.664	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.85	0.625	มาก
ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	3.31	0.731	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานโดยรวม	3.49	0.476	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วย มาก ในสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ด้านความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.60, 3.59, และ 3.46 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย ปานกลาง คือ ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ด้านเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ 3.13 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก ในสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ตาราง 8 แสดงผลปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด
ด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	แปลผล
<u>ด้านสภาพแวดล้อม</u>			
1. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ท่านใช้ในการทำงานเป็นเครื่องมือที่ทันสมัย	3.25	0.755	ปานกลาง
2. สถานที่ทำงานของท่านมีความสวยงามดูดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.46	0.827	มาก
3. ท่านทำงานในสถานที่ที่มีแสงสว่างที่เหมาะสม	3.76	0.810	มาก
4. ท่านทำงานในสถานที่ที่มีสภาพอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.27	0.801	ปานกลาง
5. ท่านทำงานในระยะเวลาชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม	3.65	0.746	มาก
6. ในสถานที่ที่ท่านทำงานมีการระบายอากาศที่เหมาะสม	3.49	0.834	มาก
7. ในสถานที่ที่ท่านทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก	3.31	0.737	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม	3.46	0.547	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก กับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46

เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานด้านสภาพแวดล้อม เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก ว่าท่านทำงานในสถานที่ที่มีแสงสว่างที่เหมาะสม ท่านทำงานในระยะเวลาชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ในสถานที่ที่ท่านทำงานมีการระบายอากาศที่เหมาะสม สถานที่ทำงานของท่านมีความสวยงามดูดีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76,3.65,3.49 และ 3.46 ตามลำดับ และมีความเห็นด้วย ปานกลาง ว่าในสถานที่ที่ท่านทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก ท่านทำงานในสถานที่ที่มีสภาพอุณหภูมิที่เหมาะสม เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ท่านใช้ในการทำงานเป็นเครื่องมือที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31,3.27 และ 3.25 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงผลปัจจัยคำจูงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด ด้านความมั่นคง

ปัจจัยคำจูงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	แปลผล
<u>ด้านความมั่นคง</u>			
8. ท่านอาจถูกโยกย้ายในตำแหน่งงานได้ตามดุลยพินิจของหัวหน้างาน	3.55	0.864	มาก
9. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีความมั่นคงในด้านการเงินของท่าน	3.18	0.923	ปานกลาง
10. ท่านมั่นใจว่าจะปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	4.04	0.642	มาก
ด้านความมั่นคงโดยรวม	3.59	0.562	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก กับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59

เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก ว่าท่านมั่นใจว่าจะปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี และท่านอาจถูกโยกย้ายในตำแหน่งงานได้ตามดุลยพินิจของหัวหน้างาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ 3.55 และมีความเห็นด้วย ปานกลาง ว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีความมั่นคงในด้านการเงินของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ตาราง 10 แสดงผลปัจจัยคำจูนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ ด้านเงินเดือน

ปัจจัยคำจูนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	แปลผล
<u>ด้านเงินเดือน</u>			
11. ท่านได้รับอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมดีแล้ว	2.94	0.792	ปานกลาง
12. ท่านคิดว่าท่านได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากบริษัท	3.08	0.781	ปานกลาง
13. ท่านมีความเข้าใจในวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของบริษัท	3.37	0.791	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนโดยรวม	3.13	0.731	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย ปานกลาง กับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.13

เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านเงินเดือนเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย ปานกลาง ว่าท่านมีความเข้าใจในวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของบริษัท ท่านคิดว่าท่านได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากบริษัท และท่านได้รับอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมดีแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37, 3.08 และ 2.94 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงผลปัจจัยจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า

ปัจจัยจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	แปลผล
<u>ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า</u>			
14. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการติดต่อกับหัวหน้า	3.70	0.698	มาก
15. ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อกับหัวหน้า	3.73	0.677	มาก
16. ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอ	3.38	0.830	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าโดยรวม	3.60	0.664	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก กับ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก ว่าท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อกับหัวหน้า และท่านได้รับความเป็นธรรมในการติดต่อกับหัวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.70 และมีความเห็นด้วย ปานกลาง ว่าท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ตาราง 12 แสดงผลปัจจัยคำจูนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยคำจูนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	แปลผล
<u>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>			
17. เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือท่านในการปฏิบัติงาน	3.85	0.733	มาก
18. เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนมกับท่าน	3.95	0.678	มาก
19. ท่านยอมรับและชื่นชมหัวหน้าของท่าน	3.75	0.817	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวม	3.85	0.625	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก กับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85

เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย มาก ว่าเพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนมกับท่าน เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือท่านในการปฏิบัติงาน ท่านยอมรับและชื่นชมหัวหน้าของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.85 และ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงผลปัจจัยจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด
ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์

ปัจจัยจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	แปลผล
ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์			
20. บริษัทให้ความสำคัญกับเรื่องสวัสดิการเป็นอย่างมาก	3.38	0.775	ปานกลาง
21. ท่านได้รับความสะดวกในการขอบริการเกี่ยวกับสวัสดิการเป็นอย่างดี	3.29	0.784	ปานกลาง
22. ท่านพอใจในสวัสดิการของบริษัท	3.28	0.798	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์โดยรวม	3.31	0.731	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย ปานกลาง กับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการและผลประโยชน์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย ปานกลาง ว่าบริษัทให้ความสำคัญกับเรื่องสวัสดิการเป็นอย่างมาก ท่านได้รับความสะดวกในการขอบริการเกี่ยวกับสวัสดิการเป็นอย่างดี และท่านพอใจในสวัสดิการของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38, 3.29 และ 3.28 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ลักษณะงานโดยรวม และ สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 9 ข้อ โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

ตาราง 14 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านดังนี้

ความพึงพอใจในของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความพึง พอใจ
ลักษณะงาน			
- ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.25	0.755	ปานกลาง
- การได้รับการยอมรับนับถือ	3.39	0.686	ปานกลาง
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	3.70	0.643	มาก
- นโยบายและการบริหาร	3.30	0.690	ปานกลาง
ลักษณะงานโดยรวม	3.41	0.545	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน			
- ความมั่นคงในการทำงาน	3.68	0.671	มาก
- เงินเดือน	3.00	0.677	ปานกลาง
- ความสัมพันธ์กับหัวหน้า	3.61	0.717	มาก
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.88	0.634	มาก
- สวัสดิการและผลประโยชน์	3.27	0.762	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	3.49	0.504	มาก
ความพึงพอใจรวม	3.45	0.49	มาก

จากตาราง 14 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานโดยรวม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานโดยรวมในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในลักษณะงานในระดับ มาก ได้แก่ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในลักษณะงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39, 3.30 และ 3.25 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ซึ่งเมื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88, 3.68 และ 3.61 ตามลำดับ ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึง

พอใจต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ และด้านเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และ 3.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมโดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ผลการทดสอบสมมุติฐานดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มเป้าหมายระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	t – test of Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย	3.49	0.509	1.220	224	0.249
	หญิง	3.41	0.470			

จากตาราง 15 พบว่า มีค่า Probability (p) 0.249 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานเพศหญิงและเพศชายไม่เป็นอิสระจากกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม หมายความว่า ไม่อาจยอมรับสมมุติฐานการวิจัยที่ 1 ได้

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายด้านของกลุ่มเป้าหมายระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ความพึงพอใจในการทำงาน	t – test of Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ลักษณะงานโดยรวม	ชาย	3.45	0.588	1.196*	224	0.030
	หญิง	3.36	0.491			
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	ชาย	3.52	0.494	1.084	224	0.853
	หญิง	3.44	0.151			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเป็นอิสระจากกันของความพึงพอใจรายด้านระหว่างพนักงานเพศหญิงและเพศชาย ได้แก่ ลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ พบว่า

ในด้านลักษณะงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานของพนักงานเพศหญิงและเพศชายเป็นอิสระจากกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยได้ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.853 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ แสดงว่า ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานเพศหญิงและเพศชายไม่เป็นอิสระจากกัน ดังนั้น จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ได้ว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 2 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 4 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมติฐาน ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มเป้าหมายจำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.717	0.239	0.989	0.399
	ภายในกลุ่ม	222	53.623	0.242		
	รวม	225	54.340			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.399 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายด้านของกลุ่มเป้าหมายจำแนกตามอายุ

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ลักษณะงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.731	0.577	1.970	0.119
	ภายในกลุ่ม	222	65.034	0.293		
	รวม	225	66.765			
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.167	0.56	0.216	0.885
	ภายในกลุ่ม	222	57.008	0.216		
	รวม	225	57.175			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน แยกตามรายด้านคือ ลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของอายุพนักงานที่มีต่อลักษณะงานโดยรวมมีค่า F-Probability เท่ากับ 0.119 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่ยอมรับสมมติฐานวิจัย หมายความว่า อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานโดยรวม ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของอายุพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.885 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่ยอมรับสมมติฐานวิจัย หมายความว่า อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 3 ระยะเวลาการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 4 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมุติฐาน ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มเป้าหมายจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.636	0.409	1.715	0.148
	ภายในกลุ่ม	221	52.704	0.238		
	รวม	225	54.340			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.148 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่ยอมรับสมมติฐานวิจัย หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายด้านของกลุ่มเป้าหมายจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ลักษณะงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.062	0.400	1.358	0.250
	ภายในกลุ่ม	221	65.164	0.295		
	รวม	225	66.765			
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.779	0.445	1.774	0.135
	ภายในกลุ่ม	221	55.396	0.251		
	รวม	225	57.175			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานแยกตามรายด้านคือ ลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในระยะเวลาการทำงานที่มีต่อลักษณะงานโดยรวมมีค่า F-Probability เท่ากับ 0.250 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่ยอมรับสมมติฐานวิจัย หมายความว่า ระยะเวลาการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในระยะเวลาการทำงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.135 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่ยอมรับสมมติฐานวิจัย

หมายความว่า ระยะเวลาการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 4 ตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งในงานการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 4 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานโดยรวม และ สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมุติฐานที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของกลุ่มเป้าหมายจำแนกตามตำแหน่งในงานการทำงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.744	0.915	3.936*	0.009
	ภายในกลุ่ม	222	51.595	0.232		
	รวม	225	54.340			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งในการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานวิจัย หมายความว่า ตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มเป้าหมายที่มีตำแหน่งงานในการทำงานสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานระดับ บริหาร(หัวหน้า งานขึ้นไป) (3.69)	พนักงาน สำนักงาน (3.41)	พนักงานขาย (3.58)	พนักงานเก็บเงิน และตรวจสอบ (3.27)
พนักงานระดับบริหาร (หัวหน้างานขึ้นไป)	3.69	-	0.2849* (0.006)	0.1111 (0.416)	0.4122* (0.006)
พนักงานสำนักงาน	3.41	-	-	- 0.1737 (0.101)	0.1273 (0.290)
พนักงานขาย	3.58	-	-	-	0.3010* (0.046)
พนักงานเก็บเงินและ ตรวจสอบ	3.27	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ พนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป) กับ พนักงานสำนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป)มีความสัมพันธ์เป็นรายคู่กับ พนักงานสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป)มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานสำนักงานซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2849

ส่วนพนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป) กับ พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ พบว่า มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป)มีความสัมพันธ์เป็นรายคู่กับ พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป)มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4122

และพนักงานขาย กับ พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ พบว่า มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า พนักงานขายมีความสัมพันธ์เป็นรายคู่กับ พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานขายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3010

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายด้านของกลุ่มเป้าหมายจำแนกตามตำแหน่งงานในการทำงาน

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ลักษณะงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.308	1.436	5.104*	0.002
	ภายในกลุ่ม	222	62.457	0.281		
	รวม	225	66.765			
สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.569	0.523	2.088	0.103
	ภายในกลุ่ม	222	55.606	0.250		
	รวม	225	57.175			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานแยกตามรายด้านคือ ลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในตำแหน่งงานในการทำงานที่มีต่อลักษณะงานโดยรวมมีค่า F-Probability เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในตำแหน่งในการทำงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.103 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัย หมายความว่า ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มเป้าหมายที่มีตำแหน่งงานในการทำงานสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านลักษณะงานโดยรวม

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงานระดับ บริหาร(หัวหน้า งานขึ้นไป)	พนักงาน สำนักงาน	พนักงานขาย	พนักงานเก็บเงิน และตรวจสอบ
		(3.72)	(3.36)	(3.55)	(3.18)
พนักงานระดับบริหาร (หัวหน้างานขึ้นไป)	3.72	-	0.358* (0.002)	0.1691 (0.261)	0.5406* (0.001)
พนักงานสำนักงาน	3.36	-	-	-0.1897 (0.104)	0.1818 (0.170)
พนักงานขาย	3.55	-	-	-	0.3715* (0.026)
พนักงานเก็บเงินและ ตรวจสอบ	3.18	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ พนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป) กับ พนักงานสำนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป)มีความสัมพันธ์เป็นรายคู่กับ พนักงานสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป)มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมมากกว่าพนักงานสำนักงานซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.358

ส่วนพนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป) กับ พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ พบว่า มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป)มีความสัมพันธ์เป็นรายคู่กับ พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป)มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมมากกว่าพนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.5406

และพนักงานขาย กับ พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ พบว่า มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า พนักงานขายมีความสัมพันธ์เป็นรายคู่กับ พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานขายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมมากกว่าพนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3715

สมมุติฐานที่ 5 รายได้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

รายได้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบกับแบบสอบถาม ตอนที่ 4 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมุติฐาน ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มเป้าหมายจำแนกตามรายได้(อัตราเงินเดือน)

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.422	0.711	2.996	0.052
	ภายในกลุ่ม	223	52.918	0.237		
	รวม	225	54.340			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้(อัตราเงินเดือน)ของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือไม่ยอมรับสมมุติฐานวิจัย หมายความว่า รายได้(อัตราเงินเดือน)ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานแบบรายด้านของกลุ่มเป้าหมายจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ลักษณะงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.612	0.806	2.758	0.066
	ภายในกลุ่ม	223	65.154	0.292		
	รวม	225	66.765			
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.246	0.623	2.484	0.086
	ภายในกลุ่ม	223	55.929	0.251		
	รวม	225	57.175			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้(อัตราเงินเดือน)ของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานแยกตามรายด้านคือ ลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของรายได้(อัตราเงินเดือน)พนักงานที่มีต่อลักษณะงานโดยรวมมีค่า F-Probability เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่ยอมรับสมมติฐานวิจัย หมายความว่า รายได้(อัตราเงินเดือน)ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของรายได้(อัตราเงินเดือน)พนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีค่า F-Probability เท่ากับ 0.086 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่ยอมรับสมมติฐานวิจัย หมายความว่า รายได้(อัตราเงินเดือน)ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 6 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 4 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับเชื่อมั่น 95% ถ้าสมมุติฐานมีความสัมพันธ์กันจะพิจารณาว่า r ว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานโดยรวม

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน	ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานโดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2 – tailed)	
ความก้าวหน้า	0.542**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
การได้รับการยกย่องนับถือ	0.601**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
หน้าที่ความรับผิดชอบ	0.611**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
นโยบายและการบริหาร	0.504**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ปัจจัยจูงใจด้าน ลักษณะงานโดยรวม	0.708**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

**มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ หากพนักงานมีปัจจัยจุดด้านลักษณะงานเพิ่มมากขึ้นก็มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

และเมื่อพิจารณาปัจจัยจุดด้านลักษณะงานแต่ละตัว พบว่า ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐาน หมายความว่า ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ หากพนักงานมี ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร เพิ่มมากขึ้นก็มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

ปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน	ความพึงพอใจในการทำงานด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson	Sig. (2 – tailed)	
	Correlation		
ความก้าวหน้า	0.466**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
การได้รับการยกย่องนับถือ	0.569**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
หน้าที่ความรับผิดชอบ	0.576**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
นโยบายและการบริหาร	0.580**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ปัจจัยจุดด้าน ลักษณะงานโดยรวม	0.686**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

**มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ

0.000 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ หากพนักงานมีปัจจัยจุดด้านลักษณะงานเพิ่มมากขึ้นก็จะมีค่าความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณาปัจจัยจุดด้านลักษณะงานแต่ละตัว พบว่า ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ หากพนักงานมี ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร เพิ่มมากขึ้นก็จะมีค่าความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมุติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในกาปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 4 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานโดยรวม และ สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับเชื่อมั่น 95% ถ้าสมมุติฐานมีความสัมพันธ์กัน จะพิจารณาค่า r ว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่มีทิศทางมีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานโดยรวม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานโดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson	Sig. (2 – tailed)	
	Correlation		
สภาพแวดล้อม	0.459**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ความมั่นคงในการทำงาน	0.456**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
เงินเดือน	0.477**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับหัวหน้า	0.645**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.589**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
สวัสดิการและผลประโยชน์	0.560**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	0.713**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

**มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันทิศทางเดียวกันในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กล่าวคือ หากพนักงานมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มมากขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละตัว พบว่า สภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์ มีค่า ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า สภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านลักษณะงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อสภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและ เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson	Sig. (2 – tailed)	
	Correlation		
สภาพแวดล้อม	0.554**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ความมั่นคงในการทำงาน	0.539**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
เงินเดือน	0.608**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับหัวหน้า	0.656**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.675**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
สวัสดิการและผลประโยชน์	0.714**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	0.839**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

**มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันทิศทางเดียวกันในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นหากพนักงานมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มมากขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละตัว พบว่า สภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและ

ผลประโยชน์ มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐาน หมายความว่า สภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ สวัสดิการ และผลประโยชน์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กล่าวคือ หากพนักงานมี สภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง และสวัสดิการและผลประโยชน์เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

โดยใช้การทดสอบจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 4 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุ	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (B ₀)	0.438	2.187	0.030
ความก้าวหน้าในการทำงาน(B ₁)	0.151	2.750	0.006
การได้รับการยกย่องนับถือ(B ₂)	0.249	4.213	0.000
หน้าที่ความรับผิดชอบ(B ₃)	0.302	4.651	0.000
นโยบายและการบริหาร(B ₄)	0.146	2.607	0.010
Adjust R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
0.502	0.38424	57.805	0.000

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 31 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.438 + 0.151 B_1 + 0.249 B_2 + 0.302 B_3 + 0.146 B_4$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม

B_0 แทน ค่าคงที่

- B_1 แทน ความก้าวหน้าในการทำงาน
 B_2 แทน การได้รับการยกย่องนับถือ
 B_3 แทน หน้าที่ความรับผิดชอบ
 B_4 แทน นโยบายและการบริหาร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม คือ ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และนโยบายและการบริหาร โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.302, 0.249, 0.151 และ 0.146 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แล้วจะพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า

เมื่อปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน (B_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.151 หน่วย การได้รับการยกย่องนับถือ (B_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.249 หน่วย หน้าที่ความรับผิดชอบ (B_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.302 หน่วยและนโยบายและการบริหาร (B_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.146 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม 0.502 หรือเท่ากับ 50.2% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ดังนั้นหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมและรองลงมาได้แก่ การได้รับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุ	ค่าสัมประสิทธิ์ความ	ค่าสถิติ t	P
------------------------	---------------------	------------	---

	ถดถอย (β)		
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	0.785	4.171	0.000
ความก้าวหน้าในการทำงาน (β_1)	0.030	0.580	0.562
การได้รับการยกย่องนับถือ (β_2)	0.248	4.475	0.000
หน้าที่ความรับผิดชอบ (β_3)	0.204	3.341	0.001
นโยบายและการบริหาร (β_4)	0.288	5.488	0.000
Adjust R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
0.487	0.361	54.377	0.000

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 32 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.785 + 0.248 \beta_2 + 0.204 \beta_3 + 0.288 \beta_4$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

β_0 แทน ค่าคงที่

β_1 แทน ความก้าวหน้าในการทำงาน

β_2 แทน การได้รับการยกย่องนับถือ

β_3

แทน หน้าที่ความรับผิดชอบ

β_4 แทน นโยบายและการบริหาร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม คือ ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การได้รับการยกย่องนับถือ และหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.288, 0.248 และ 0.204 ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แล้วจะพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า

เมื่อปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงาน คือ การได้รับการยกย่องนับถือ (β_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.248 หน่วย หน้าที่ความรับผิดชอบ (β_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

จะเพิ่มขึ้น 0.204 หน่วยและนโยบายและการบริหาร (B_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.288 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม 0.487 หรือเท่ากับ 48.7% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นนโยบายและการบริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมรองลงมาได้แก่ การได้รับการยกย่องนับถือ และหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในกาปฏิบัติงานของพนักงาน

โดยใช้การทดสอบโดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 4 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุ	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (B_0)	0.597	2.970	0.003
สภาพแวดล้อม (B_1)	0.058	1.019	0.309
ความมั่นคงในการทำงาน (B_2)	0.121	2.208	0.028
เงินเดือน (B_3)	0.059	1.163	0.246
ความสัมพันธ์กับหัวหน้า (B_4)	0.310	5.659	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (B_5)	0.101	1.668	0.097
สวัสดิการและผลประโยชน์ (B_6)	0.147	2.950	0.004

ตาราง 33 (ต่อ)

Adjust R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
0.529	0.37383	43.124	0.000

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 33 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.597 + 0.121 B_2 + 0.310 B_4 + 0.147 B_6$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม
	B_0	แทน	ค่าคงที่
	B_1	แทน	สภาพแวดล้อม
	B_2	แทน	ความมั่นคงในการทำงาน
	B_3	แทน	เงินเดือน
	B_4	แทน	ความสัมพันธ์กับหัวหน้า
	B_5	แทน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
	B_6	แทน	สวัสดิการและผลประโยชน์

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า สวัสดิการและผลประโยชน์ และ ความมั่นคงในการทำงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.310 ,0.147 และ 0.121 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แล้วจะพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า

เมื่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ ความมั่นคงในการทำงาน (B_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.121 หน่วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้า (B_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.310 หน่วย และสวัสดิการและผลประโยชน์ (B_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.147 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม 0.529 หรือเท่ากับ 52.9% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นความสัมพันธ์กับหัวหน้าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม รองลงมาสวัสดิการและผลประโยชน์ และความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุ	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	0.493	3.372	0.001
สภาพแวดล้อม (β_1)	0.079	1.899	0.059
ความมั่นคงในการทำงาน (β_2)	0.108	2.728	0.007
เงินเดือน (β_3)	0.094	2.560	0.011
ความสัมพันธ์กับหัวหน้า (β_4)	0.176	4.406	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (β_5)	0.173	3.917	0.000
สวัสดิการและผลประโยชน์ (β_6)	0.223	6.154	0.000
Adjust R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
0.709	0.27184	92.451	0.000

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 30 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.493 + 0.108 \beta_2 + 0.094 \beta_3 + 0.176 \beta_4 + 0.173 \beta_5 + 0.223 \beta_6$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม
	β_0	แทน	ค่าคงที่
	β_1	แทน	สภาพแวดล้อม
	β_2	แทน	ความมั่นคงในการทำงาน
	β_3	แทน	เงินเดือน
	β_4	แทน	ความสัมพันธ์กับหัวหน้า
	β_5	แทน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
	β_6	แทน	สวัสดิการและผลประโยชน์

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สวัสดิการและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และเงินเดือน โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.223, 0.176, 0.173, 0.108 และ 0.094 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แล้วจะพบว่าขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า

เมื่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานคือ ความมั่นคงในการทำงาน (B_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.108 หน่วย เงินเดือน (B_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.094 หน่วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้า (B_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.176 หน่วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (B_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.173 หน่วย และสวัสดิการและผลประโยชน์ (B_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.223 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม 0.709 หรือเท่ากับ 70.9% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นสวัสดิการและผลประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และเงินเดือน ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 35 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ
1	เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม 1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้
2	อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม 2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้
3	ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม 3.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้
4	ตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม 4.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้
5	รายได้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม 5.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ
6	ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม 6.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้
7	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 7.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม 7.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท มิตรยนต์ จำกัด เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิตรยนต์ จำกัด รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพนักงาน ปัจจัยคำจุนและปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการวางแผนทางในการจัดการแผนการพัฒนาบุคคล
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแผนการและพัฒนาความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละแผนกในด้านต่างๆ
3. เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับบริษัท

สมมุติฐานการวิจัย

1. เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ระยะเวลาการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. รายได้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
7. ปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการทำงาน

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8737

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. แนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้ประกอบกับการจัดส่งแบบสอบถาม เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงการกรอกแบบสอบถาม
3. รวบรวมแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัสและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บในระหว่างเดือน สิงหาคม 2546 โดยขอความร่วมมือจากพนักงานทุกคนในบริษัท มิตรยนต์ จำกัด จำนวน 250 คน แต่เนื่องจากทางบริษัทได้มีการยุบตำแหน่งบางตำแหน่งงานลงและมีพนักงานลาออก จึงได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 226 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.4 และในการตอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ พบว่าแบบสอบถามทั้ง 226 ฉบับมีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS) เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในบริษัท มิตรยนต์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้ โดยแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อมูลส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงาน ตามแนวคิดทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 15 ข้อ โดยรวมและรายข้อ ซึ่งนำข้อมูลมาแจกแจงหา ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบด้วยความเรียง

ข้อมูลส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ตามแนวคิดทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 22 ข้อ โดยรวมและรายข้อ ซึ่งนำข้อมูลมาแจกแจงหาค่า ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบด้วยความเรียง

ข้อมูลส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ ลักษณะงานโดยรวม และ สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 9 ข้อ ซึ่งนำข้อมูลมาแจกแจงหาค่า ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยง

เบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจลักษณะงานโดยรวม และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบด้วยความเรียง

ข้อมูลส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร T-test Independent เพื่อทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (One-way Analysis of Variance) สมมุติฐานที่มีระดับการวัดแบบอัตรภาคและแบบอัตราส่วน จะใช้การวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ได้แก่ ปัจจัยจุดจูงใจด้านลักษณะงาน และปัจจัยค่าจูงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และสมมุติฐานในส่วนปัจจัยจุดจูงใจด้านลักษณะงานและปัจจัยค่าจูงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ใช้การทดสอบโดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บริษัทมิตรยนต์ จำกัด จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 226 คน ส่วนมากเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 53.1 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 46.9 ด้านอายุส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.4 อายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.4 และไม่มีพนักงานอายุ 51-60 ปี ในด้านสถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 40.3 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ในด้านระดับการศึกษาส่วนมาก เป็นระดับการศึกษาในระดับ ปวส. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาเป็นระดับมัธยมปลาย-ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.5 ระดับประถม-มัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 21.7 และน้อยที่สุดเป็นคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.8 ในด้านอัตราเงินเดือนส่วนมากมีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคืออัตราเงินเดือนระหว่าง 7,001-12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.4 และอัตราเงินเดือนที่น้อยที่สุดคือมากกว่าหรือเท่ากับ 12,001 คิดเป็นร้อยละ 2.7 ในด้านระยะเวลาในการทำงานส่วนมากมีระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาคือระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.6 ระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.8 ระยะเวลาในการทำงาน 6-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.4 และระยะเวลาในการทำงานที่มีน้อยที่สุด คือ มากกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.8 ในด้านแผนกงานส่วนมากเป็นพนักงานอะไหล่และบริการ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาเป็นพนักงานทะเบียนและภาษี คิดเป็นร้อยละ 15.0 พนักงานขาย คิดเป็นร้อยละ 13.7 พนักงานสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 13.3 พนักงานบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และน้อยที่สุดเป็นพนักงานทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 2.7 และสุดท้ายคือ ในด้านตำแหน่งงาน โดยส่วนมากเป็นตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ในส่วนพนักงาน

สำนักงาน มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.9 รองลงมา เป็นพนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 11.5 พนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนพนักงานขาย คิดเป็นร้อยละ 10.6 และน้อยที่สุดเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนพนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 8.0

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัท มิตรยนต์จำกัด พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานโดยรวมจะอยู่ในระดับความคิดเห็นในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.49 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นในระดับ มาก 3 ด้าน และเป็นในระดับความคิดเห็น ปานกลาง 1 ด้าน ทั้งนี้ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ นโยบายและการบริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 การได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับและในระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด แต่ละด้านเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ว่า

1. ระดับปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานจำแนกตามด้านความก้าวหน้าโดยรวมจะอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.38 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้า ที่อยู่ในระดับ มาก คือ ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งควรพิจารณาจากเกณฑ์ ความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.65

ส่วนระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในระดับ ปานกลาง ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามกฎเกณฑ์และยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ตามลำดับ

2. ปัจจัยจูงใจลักษณะงาน จำแนกตามด้านการได้รับการยกย่องนับถือโดยรวมจะอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ที่อยู่ในระดับ มาก คือ ท่านได้รับความเชื่อใจและไว้วางใจในการมอบหมายงานของหัวหน้างาน ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงมา คือ งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้เพื่อนร่วมงานของท่านให้การยอมรับนับถือต่อตัวท่านเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ส่วนระดับความคิดเห็นด้านการได้รับการยกย่องนับถือในระดับ ปานกลาง ได้แก่ หากท่านทำงานสำเร็จหัวหน้าจะชมเชยท่านเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

3. ปัจจัยจูงใจลักษณะงาน จำแนกตามด้านหน้าที่ความรับผิดชอบโดยรวมจะอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านหน้าที่ความรับผิดชอบที่อยู่ในระดับ มาก ได้แก่ งานและหน้าที่รับผิดชอบของท่านมีความสำคัญต่อบริษัทอย่างมาก ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความหลากหลายไม่จำเจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ท่านได้รับปริมาณงานที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบในตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 งานของท่านเป็นงานที่ทำขาย ไม่น่าเบื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 งานของท่านเป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

4. ปัจจัยจูงใจลักษณะงาน จำแนกตามด้านนโยบายและการบริหารโดยรวมจะอยู่ในระดับ มาก

โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านนโยบายและการบริหาร ในระดับ มาก คือ งานที่ท่านได้รับไม่ขัดต่อนโยบายของบริษัท ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ กฎระเบียบของบริษัทเอื้ออำนวยต่องานที่ท่านได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ส่วนระดับความคิดเห็นด้านนโยบายและการบริหารในระดับ ปานกลาง คือ งานของท่านทำให้ท่านได้มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการออกกฎระเบียบและนโยบายของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นด้านปัจจัยจำแนกของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมจะอยู่ในระดับความคิดเห็นในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.49 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นในระดับ มาก 4 ด้าน และในระดับความคิดเห็น ปานกลาง 2 ด้าน ทั้งนี้ปัจจัยจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ความมั่นคงในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 สภาพแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ ส่วนในระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ สวัสดิการและผลประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และรองลงมาคือ เงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด แต่ละด้านเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ว่า

1. ปัจจัยจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามสภาพแวดล้อม โดยรวมจะอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็น สภาพแวดล้อม ในระดับ มาก ได้แก่ ท่านทำงานในสถานที่ที่มีแสงสว่างที่เหมาะสมซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมา ท่านทำงานในระยะเวลาชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ในสถานที่ที่ทำงานมีการระบายอากาศที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 สถานที่ทำงานของท่านมีความสวยงามดูดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

ส่วนระดับความคิดเห็นสภาพแวดล้อมในระดับ ปานกลาง คือ ในสถานที่ที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 รองลงมา ท่านทำงานในสถานที่ที่มีสภาพอุณหภูมิที่เหมาะสม ส่วนระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ในสถานที่ที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 รองลงมา ท่านทำงานในสถานที่ที่มีสภาพอุณหภูมิที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ท่านใช้ในการทำงานเป็นเครื่องมือที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ตามลำดับ

2. ปัจจัยจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมจะอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงในระดับ มาก คือ ท่านมั่นใจว่าจะปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ ท่านอาจถูกโยกย้ายในตำแหน่งงานได้ตามดุลยพินิจของหัวหน้างาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ส่วนระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงในระดับ ปานกลาง คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีความมั่นคงในด้านการเงินของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามด้านเงินเดือนโดยรวมจะอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.13 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านเงินเดือน ในระดับ ปานกลาง คือ ท่านมีความเข้าใจในวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของบริษัท ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 รองลงมา คือ ท่านคิดว่าท่านได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และท่านได้รับอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมดีแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าโดยรวมจะอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ในระดับ มาก คือ ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อกับหัวหน้า ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมา คือ ท่านได้รับความเป็นธรรมในการติดต่อกับหัวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ส่วนระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าในระดับ ปานกลาง คือ ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมจะอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับ มาก คือ เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนมกับท่าน ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือท่านในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และท่านยอมรับและชื่นชมหัวหน้าของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

6. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามด้านสวัสดิการและผลประโยชน์โดยรวมจะอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านสวัสดิการและผลประโยชน์อยู่ในระดับ ปานกลาง คือ บริษัทให้ความสำคัญกับเรื่องสวัสดิการเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมา คือ ท่านได้รับความสะดวกในการขอบริการเกี่ยวกับสวัสดิการเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และท่านพอใจในสวัสดิการของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานโดยรวม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานโดยรวมในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะงานในด้านต่างๆในระดับ มาก 2 ด้านและระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในลักษณะงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในลักษณะงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการ

ได้รับการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ด้านนโยบายและการบริหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ตามลำดับ

และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านต่างๆในระดับ มาก 3 ด้านและระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงไม่เป็นอิสระจากกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ในด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานโดยรวม พบว่า เพศชายและเพศหญิงเป็นอิสระจากกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ในด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม หมายความว่า สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม พบว่า เพศชายและเพศหญิงไม่เป็นอิสระจากกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ในด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 2 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์(ไม่แตกต่างกัน)กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานโดยรวม พบว่า อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์(ไม่แตกต่างกัน) กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม พบว่า อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์(ไม่แตกต่างกัน) กับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 3 ระยะเวลาการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์(ไม่แตกต่างกัน)กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานโดยรวม พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์(ไม่แตกต่างกัน) กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์(ไม่แตกต่างกัน) กับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 4 ตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์(แตกต่างกัน)กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป) มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่า พนักงานสำนักงาน พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ และในส่วนพนักงานขาย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่า พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ

และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานโดยรวม พบว่า ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์(แตกต่างกัน) กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป) มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานโดยรวมมากกว่า พนักงานสำนักงาน และ พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ ในส่วนพนักงานขาย มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมมากกว่า พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ

แต่ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม พบว่า ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์(ไม่แตกต่างกัน) กับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 5 รายได้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า รายได้(อัตราเงินเดือน) ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์(ไม่แตกต่างกัน)กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานโดยรวม พบว่า รายได้(อัตราเงินเดือน)ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์(ไม่แตกต่างกัน) กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม พบว่า รายได้(อัตราเงินเดือน)ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์(ไม่แตกต่างกัน) กับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 6 ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง หมายความว่า พนักงานมีปัจจัยจุดด้านลักษณะงานเพิ่มมากขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยจุดด้านลักษณะงานแต่ละตัว พบว่า ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่อง นับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า พนักงานมีความก้าวหน้า การได้รับการยก

ย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า พนักงานมีปัจจัยจุดด้าน ลักษณะงานเพิ่มมากขึ้นก็มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยจุดด้านลักษณะงานแต่ละตัว พบว่า ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่อง นับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า พนักงานมีความก้าวหน้า การ ได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน โดยรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 คือ ปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ การ ได้รับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และนโยบายและการบริหาร โดยค่าสัมประสิทธิ์การ ถดถอยเท่ากับ 0.302, 0.249, 0.151 และ 0.146 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งตัวแปรดังกล่าว สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม 0.502 หรือเท่ากับ 50.2% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า หน้าที่ความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่สุดที่ทำให้พนักงานพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมและรองลงมาได้แก่ การได้รับการยก ย่องนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงานโดยรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 คือ ปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน ได้แก่ นโยบายและการ บริหาร การได้รับการยกย่องนับถือ และหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.288, 0.248 และ 0.204 ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม 0.487 หรือเท่ากับ 48.7% อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า นโยบายและการบริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมรองลงมาได้แก่ การได้รับการยก ย่องนับถือ และหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามลำดับ

สมมุติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ในด้านลักษณะงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง หมายความว่า พนักงานมีปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มมากขึ้นก็จะมีคามพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละตัว พบว่า สภาพแวดล้อมความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมี สภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์ เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง หมายความว่า พนักงานมีปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มมากขึ้นก็จะมีคามพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละตัว พบว่า สภาพแวดล้อมความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และสวัสดิการและผลประโยชน์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

กล่าวคือ หากพนักงานมี สภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง และสวัสดิการและผลประโยชน์เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

ปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า สวัสดิการและผลประโยชน์ ความมั่นคงในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.310 ,0.147,0.121และ0.101 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม 0.529 หรือเท่ากับ 52.9% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม รองลงมาสวัสดิการและผลประโยชน์ ความมั่นคงในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

2. ปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัยคำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่ สวัสดิการและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และเงินเดือน โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.223, 0.176, 0.173, 0.108 และ 0.094 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม 0.709 หรือเท่ากับ 70.9% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า สวัสดิการและผลประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และเงินเดือน ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. การศึกษาเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม แต่เพศชายและเพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

2. การศึกษาอายุของพนักงาน พบว่า อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน พบว่า อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมเช่นเดียวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

3. การศึกษาระยะเวลาการทำงานของพนักงาน พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม เช่นเดียวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

4. การศึกษาตำแหน่งงานในการทำงานของพนักงาน พบว่า ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ กล่าวคือพนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป) กับ พนักงานสำนักงาน พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่า พนักงานสำนักงาน และพนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ ในส่วนของพนักงานขายกับพนักงานเก็บเงินและตรวจสอบมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานขายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ

และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน พบว่า ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม กล่าวคือ พนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป)กับพนักงานสำนักงาน พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับบริหาร(หัวหน้างานขึ้นไป) มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมมากกว่า พนักงานสำนักงาน และ พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ ในส่วนพนักงานขายกับพนักงานเก็บเงินและตรวจสอบมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานขายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมมากกว่า พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ

แต่ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม พบว่า ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

5. การศึกษารายได้ของพนักงาน พบว่ามี รายได้(อัตราเงินเดือน) ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน พบว่ารายได้(อัตราเงินเดือน)ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม เช่นเดียวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

6. การศึกษาพบว่าปัจจัยจุดด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม ซึ่งปัจจัยจุดด้านลักษณะงานได้แก่ ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หมายความว่า หากพนักงานมีความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นด้วย

และพบว่าปัจจัยจุดด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ซึ่งปัจจัยจุดด้านลักษณะงานได้แก่ ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก หมายความว่า หากพนักงานมีความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และ นโยบายและการบริหาร เพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นด้วย

และปัจจัยจุดด้านลักษณะงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม โดยปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ การได้รับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และนโยบายและการบริหาร ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมได้ 50.2% ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า หน้าที่ความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมและรองลงมาได้แก่ การได้รับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ

และพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในกา
ทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ซึ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่
สภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
สวัสดิการและผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
โดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก หมายความว่า หากพนักงานมีสภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการ
ทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์ เพิ่ม
มากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นด้วย

และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านลักษณะของงาน โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า
สวัสดิการและผลประโยชน์ ความมั่นคงในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งตัวแปรดังกล่าว
สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมได้ 52.9% ทั้งนี้
กล่าวได้ว่า ได้ว่าความสัมพันธ์กับหัวหน้าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน
ลักษณะงานโดยรวม รองลงมาสวัสดิการและผลประโยชน์ ความมั่นคงในการทำงาน และความสัมพันธ์กับ
เพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่ สวัสดิการและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และเงินเดือน ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมได้ 70.9% ทั้งนี้จากกล่าวได้ว่า สวัสดิการและผลประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และเงินเดือน ตามลำดับ

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมา พบว่า เพศชายและเพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (วีเวอร์ (สร้อยตระกูล ดิวยานนท์) อรรถมานะ. 2542 : อ้างอิงจาก “Weacer. 1978. Sex Differences in the Determinants of Job Satisfaction. P. 139) ที่เก็บข้อมูลคนอเมริกัน ซึ่งพบว่าโดยทั่วไปไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพึงพอใจ เนื่องจากผู้ชายและผู้หญิงได้รับผลกระทบไม่ต่างกันจากตัวแปรต่างๆ และสอดคล้องกับ (สุนันท์ แก้วกล้า.2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่า เพศไม่มีผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แต่ถ้าแยกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน เพศชายและเพศหญิงจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน แต่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ชายมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดที่เกี่ยวกับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ และนโยบายและการบริหารมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับ(ศรีเรือน แก้วกังวาน,2518 : 105-107) กล่าวว่า ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเลือกอาชีพและความก้าวหน้าในด้านอาชีพของเพศหญิงและเพศชายว่ามีความแตกต่างในเชิงจิตวิทยาบางประการ คือ 1. ชายมีความมักใหญ่ใฝ่สูง มุ่งความสำเร็จของชีวิตจากผลการทำงานมากกว่าหญิง ไม่ชอบทำงานจำเจ ต้องการเป็นหัวหน้างานทำหลายมากกว่าหญิง 2. หญิงชอบทำงานคล้อยตามวิสัยแห่งเพศ งานที่ต้องถี่ถ้วน ระมัดระวังในรายละเอียดงานซ้ำๆกัน รักษาแบบแผนไม่ต้องการตัดสินใจมาก ไม่ชอบงานรับผิดชอบสูงแลทำงานเป็นหมู่คณะได้ดีไม่เท่าชาย 3. หญิงปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดีกว่าชาย

ในส่วนของอายุ ระยะเวลา และรายได้ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแยกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านทั้งด้านลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (ปทุม เมทะนันท์,2536) ที่ได้ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ฝ่ายที่บุคลากรสังกัดอยู่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญและสอดคล้องกับผลการวิจัยของ(อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ.2541) เรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่จำนวนปีการทำงาน และในส่วนของรายได้ของพนักงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ (สุนันท์ แก้วกล้า.2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่า ระดับเงินเดือนจะไม่มีผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แต่ในส่วนของการตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (ปทุม เมทะนันท์,2536) ที่พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเดวิสและนิวสตรอม(Davis. 1985 : 114-115) ที่พบว่า บุคคลที่มีระดับตำแหน่งสูงมักจะมี ความพึงพอใจในงานของเขา ซึ่งมักจะได้รับค่าจ้างดีและมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย และงานของเขาก็มีเกียรติต้องใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ จึงเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับ(ธัญกร เมฆวัฒนา. 2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าบุคลากรของบริษัท ไทยวีนิล จำกัด ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างานจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน

นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นไม่ได้เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียวแต่มีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้วย ซึ่งจากผลการวิจัยในส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก (Herzber. 1959) ที่พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยที่นำมาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้มีอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่มีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแฮมเมอร์ (Hammer. 1971) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูที่สอนในชั้นพิเศษ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน ของคณาจารย์สถาบันอุดมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน ของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจในงานมากที่สุดได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ส่วนปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ได้แก่ นโยบาย และการบริหารงานของสถาบัน เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

ข้อเสนอเกี่ยวกับงานวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทมิตรยนต์ จำกัด โดยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างทางข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและการหาความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านปัจจัยด้านงานอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ในส่วน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นควรที่จะมีการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานไปด้วยตามกฎเกณฑ์และยุติธรรมและกำหนดวางตำแหน่งงานให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มบทบาทหน้าที่ให้กับพนักงานบ้างในบางโอกาส และควรที่จะให้หัวหน้างานดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิดพร้อมกับชมเชยพนักงานเมื่อได้ทำงานได้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย พร้อมทั้งให้โอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการออกกฎระเบียบและนโยบายของบริษัท เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีอำนาจ มีอิสระในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานมีมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรที่จะ มีเครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้นและดูแลในเรื่องของอุณหภูมิให้เหมาะสม เพื่อรักษาความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานในส่วนของเงินเดือนและสวัสดิการยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น ผู้บริหารอาจจะต้องพิจารณาแก้ไขในสิ่งที่พนักงานยังรู้สึกไม่พอใจในปัจจัยดังกล่าว เพราะปัจจัยดังกล่าวทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอาจจะให้ความเข้าใจกับพนักงานในการกำหนดอัตราเงินเดือนมากยิ่งขึ้น หรือพิจารณาเงินเดือนให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ส่วนสวัสดิการควรให้ความสำคัญและความสะดวกในการขอบริการให้รวดเร็วขึ้น ซึ่งจะสร้างความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการทำงานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

3. ควรที่จะเน้นความสำคัญกับปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบเพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม และเน้นความสำคัญกับนโยบายและการบริหารเพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

4. ควรที่จะเน้นความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าเพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม และเน้นความสำคัญกับสวัสดิการและผลประโยชน์เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เพราะฉะนั้นถ้ามีการเสริมสร้างปัจจัยจุดด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านต่างๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านบวกกล่าวคือ หากพนักงานมีปัจจัยในด้านต่างๆ ที่กล่าวถึงในทางที่ดีมากขึ้นก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจะต้องปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่พนักงานยังรู้สึกไม่พอใจกับปัจจัยต่างๆ โดยอาจแก้ปัญหาโดยประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อเปิดให้พนักงานมีสิทธิออกเสียงในด้านต่างๆ เลือกกระบวนที่ต้องการอะไรหรือไม่ต้องการอะไรแต่ต้องทำโดยอยู่ในขอบเขตที่พึงกระทำได้จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและความเต็มใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะนำกรอบแนวความคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอื่นๆ มาเป็นกรอบในการศึกษา เช่นการนำความคาดหวัง ความเข้าใจในบทบาทของตน มาเป็นตัวแปรต้นเพิ่มเติม และมีการประยุกต์แบบสอบถามให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น เพราะแต่ละองค์กรจะมีวัฒนธรรมองค์กรไม่เหมือนกัน นอกจากนี้ ในตัววัดด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจจะใช้ ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน และลาออกจากงาน มาเป็นตัววัดเพื่อให้ได้รายละเอียดและได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้บริหารได้ใช้ข้อมูลมาพัฒนาและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้น และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีกว่าเดิม

จากการเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้ที่กำหนดให้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของทั้งหมดในกลุ่มประชากรซึ่งมีปัญหาในการเก็บไม่ครบจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ดังนั้นในการเก็บแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างควรจะเก็บให้ครบตามจำนวนที่กำหนดเพราะจะได้มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชุทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม. (2516). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทผดุงวิทยา จำกัด.
- กานดา พุนลาภทวี. (2539). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จกกลณี เกตุแก้ว. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า*. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่าย
เอกสาร.
- ชูเสถียร ศรศรี. (2539). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในส่วนภูมิภาค สังกัดกองกำกับ
การ 2 กองตำรวจสันติบาล 1. ภาคนิพนธ์* ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนา
บริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชุติมา ชวนะเวสสกุล. (2545). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเจ็บบี แอนด์ เจ็ส
เซ็น บิส สีนีส เซอร์วิสเวล (ที) จำกัด. สารนิพนธ์* บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ตันติมา รัตนลาภ. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บริษัทแอควาเน็กซ์ อิน
โฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) (สำนักงานใหญ่). สารนิพนธ์* บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทวิชา เหล่าฤทธิไกร. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมของ บริษัทโซนี่ สยาม
อินดัสทรีส์จำกัด* กรุงเทพมหานคร : ภาคนิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
เทคโนโลยีสังคม (เกริก). ถ่ายเอกสาร.
- ธนิต แสงทองล้วน. (2545). *ความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องแบบนักเรียนตราวิจิตรของนักศึกษาระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม. สารนิพนธ์* บธ.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญกร เมฆวัฒนา. (2540). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร การศึกษา* บริษัทไทยวินิล
จำกัด. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์กร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาลัยเกริก. ถ่าย
เอกสาร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- ปทุม เมทะนันท์. (2536). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัท
สุราทิพย์ สำนักงานใหญ่* กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
เทคโนโลยีสังคม (เกริก). ถ่ายเอกสาร.
- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). *ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์* ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2530). *บริหารงานบุคคล..* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิสิทธ์ สารวิจิตร. (2523). ยุทธศาสตร์การพัฒนาตนเองและบุคลิกภาพจากระดับอนุบาลถึงปริญญาเอก.

กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

เพ็ญแข แสงแก้ว. (2544). สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด พันนี้พับลิชชิง.

ไพฑูรย์ เรืองมกล. (2540). “แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน”. วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา. 9 (21) : 16-19.

มัลลิกา บุญนาค. (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. ม.ป.พ. หน้า 28.

เรียบม ศรีทอง. (2540). มนุษย์สัมพันธ์ มิติใหม่แห่งการสร้างสัมพันธ์อันยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ฝ่ายเอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

วรางคณา ทิมวัฒนา. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัทการบินไทย จำกัด กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก). ถ่ายเอกสาร.

วุฒิชัย จานง. (2525). การจูงใจในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วุฒินนท์ วิมลศิลป์. (2535). บรรยาการองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2518). จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ แพรวพิทยา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.

สมยศ นาวิการ. (2521). ทฤษฎีและพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล.

----- (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุชาดา นิภานันท์. (2526). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในกรมการฝึกหัดครู. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุนันท์ แก้วกล้า. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เสถียร เหลืองอร่าม. (2527). มนุษย์สัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เสาวรภัย เรืองเทพ. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายธุรการมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ลิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- Barnard, C.I. (1966). *The Function of the Executive*. Cambridge : Harvard University Press.
- Blum, Milton L. and Maylor, James C. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper & Row.
- Davis, Keith and Newstrom, John W. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. 7th. New York : McGraw-Hill.
- French, W. (1964). *The Personnel Management Process : Human Resource Administration*. Boston, Houghton : Mifflin Company.
- Gilmer, Von Haller B. (1966). *Industrial Psychology*. 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.
- Harrell, Thomas Willard. (1972). *Industrial Psychology*. New York : Holt Rinehart and Winston.
- Johannson and Page, Terry H. *International Dictionary of Management : A Practical Guide*. Massachusetts : Houghton Mifflin Company.
- Keffer, W.M. (1976). *Job satisfaction of field staff of the Virginia Polytechnic Institute and State University Extension Division*. Unpublished Ph.D. Dissertation, the Ohio State University.
- Locke, E.A., 1976. "The Nature and Causes of Job Satisfaction" . In Dunnette ; M.D. (ed.). *Handbook of Industrial and Organization Psychology* Chicago : Rand McNally.
- Milton, C.R. (1981). *Human Behavior in Organization : Three levels of Behavior*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (1998). *Organizational Behavior : concepts controversies applications*. 8th ed. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Sayless, Leonard B. and Strauss. (1966). *Human Behavior in Organizations*. Englewood Cliff : Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทมิตรยนต์ จำกัด

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท มิตรยนต์ จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิตรยนต์ จำกัด ขอความกรุณาท่านอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด และพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับข้อความนั้นๆ เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านอยู่ในระดับใด คำตอบทุกข้อของท่านมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้า จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ตอบให้ครบทุกข้อ
2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะนำเสนอผลในลักษณะภาพรวมไม่เจาะจงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ และจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ และใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เท่านั้น ท่านจึงไม่จำเป็นต้องเขียนชื่อหรือข้อมูลอื่นใดลงในแบบสอบถาม
3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน
 - ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านปัจจัยเชิงใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ที่เป็นองค์ประกอบในปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
 - ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านปัจจัยเชิงใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ที่เป็นองค์ประกอบในปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
 - ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่าน โดยเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องคำตอบของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ อายุต่ำกว่า 21 ปี

☐ 21 ปี – 30 ปี

☐ 31 ปี – 40 ปี

☐ 41 ปี – 50 ปี

☐ 51 ปี – 60 ปี

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ ม่าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่

4.. ระดับการศึกษา

☐ ประถม - มัธยมต้น

☐ มัธยมปลาย – ปวช.

☐ ปวส.

☐ปริญญาตรี

5. อัตราเงินเดือน(รายได้)ของท่านอยู่ในระดับใด

☐ น้อยกว่า หรือเท่ากับ 7,000

☐ 7,001 – 12,000 บาท

☐ 12,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1 - 2 ปี

☐ 3 - 5 ปี

☐ 6 - 9 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

7. แผนกงาน

- () พนักงานขาย () พนักงานทะเบียนและภาษี
 () พนักงานสินเชื่อ () พนักงานบัญชีและการเงิน
 () พนักงานอะไหล่และบริการ () พนักงานทรัพยากรมนุษย์

8. ตำแหน่งงาน

- () พนักงานระดับบริหาร (หัวหน้างานขึ้นไป)
 () พนักงานระดับปฏิบัติการ
 () พนักงานสำนักงาน (เช่น พนักงานบัญชี พนักงานอะไหล่และบริการ อื่นๆ...)
 () พนักงานขาย
 () พนักงานเก็บเงินและตรวจสอบ(ออกทำงานภายนอกบริษัท)

ส่วนที่ 2 ท่านคิดว่างานของท่านมีลักษณะต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

คำชี้แจง แบบสอบถามที่ท่านจะทำต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น จึงไม่มีคำตอบที่ผิดหรือถูก

ให้ท่านใส่เครื่องหมาย / ลงใน ☐ ให้ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด
 เพียงความคิดเห็นเดียว

ลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านความก้าวหน้า</u>					
1. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งควรพิจารณาจากเกณฑ์ ความรู้ความสามารถ					
2. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
3. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามกฎเกณฑ์และยุติธรรม					
<u>ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ</u>					
4. หากท่านทำงานสำเร็จหัวหน้าจะชมเชยท่านเสมอ					
5. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้เพื่อนร่วมงานของท่านให้การยอมรับนับถือต่อตัวท่านเสมอ					
6. ท่านได้รับความเชื่อใจและไว้วางใจในการมอบหมายงานของหัวหน้างาน					

	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ</u>					
7. งานและหน้าที่รับผิดชอบของท่านมีความสำคัญต่อบริษัทอย่างมาก					
8. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความหลากหลายไม่จำเจ					
9. ท่านได้รับปริมาณงานที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบในตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่					
10. งานของท่านเป็นงานที่ท้าทาย ไม่น่าเบื่อ					
11. งานของท่านเป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
12. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความสามารถของตัวเอง					
<u>ด้านนโยบายและการบริหาร</u>					
13. งานที่ท่านได้รับไม่ขัดต่อนโยบายของบริษัท					
14. กฎระเบียบของบริษัทเอื้ออำนวยต่องานที่ท่านได้รับ					
15. งานของท่านทำให้ท่านได้มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการออกกฎระเบียบและนโยบายของบริษัท					

ส่วนที่ 3 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีลักษณะต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

คำชี้แจง แบบสอบถามที่ท่านจะทำต่อไปนี้เป็นการถามเกี่ยวกับความคิดเห็น จึงไม่มีคำตอบที่ผิดหรือถูก

ให้ท่านใส่เครื่องหมาย / ลงใน ☐ ให้ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง
ความคิดเห็นเดียว

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านสภาพแวดล้อม</u>					
1. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ท่านใช้ในการทำงานเป็นเครื่องมือที่ทันสมัย					
2. สถานที่ทำงานของท่านมีความสว่างามดูดีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ท่านทำงานในสถานที่ที่มีแสงสว่างที่เหมาะสม					
4. ท่านทำงานในสถานที่ที่มีสภาพอุณหภูมิที่เหมาะสม					
5. ท่านทำงานในระยะเวลาชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม					
6. ในสถานที่ที่ทำงานมีการระบายอากาศที่เหมาะสม					
7. ในสถานที่ที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก					
<u>ด้านความมั่นคง</u>					
8. ท่านอาจถูกโยกย้ายในตำแหน่งงานได้ตามดุลยพินิจของหัวหน้างาน					
9. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีความมั่นคงในด้านการเงินของท่าน					
10. ท่านมั่นใจว่าจะปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี					
<u>ด้านเงินเดือน</u>					
11. ท่านได้รับอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมดีแล้ว					
12. ท่านคิดว่าท่านได้รับความเป็นธรรมในการคิดอัตราเงินเดือนจากบริษัท					
13. ท่านมีความเข้าใจในวิธีการกำหนดอัตราเงินเดือนของบริษัท					

	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า</u>					
14. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการติดต่อกับหัวหน้า					
15. ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อกับหัวหน้า					
16. ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอ					
<u>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>					
17. เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือท่านในการปฏิบัติงาน					
18. เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนมกับท่าน					
19. ท่านยอมรับและชื่นชมหัวหน้าของท่าน					
<u>ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์</u>					
20. บริษัทให้ความสำคัญกับเรื่องสวัสดิการเป็นอย่างมาก					
21. ท่านได้รับความสะดวกในการขอบริการเกี่ยวกับสวัสดิการเป็นอย่างดี					
22. ท่านพอใจในสวัสดิการของบริษัท					

ส่วนที่ 4 ท่านมีความพึงพอใจในลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานของท่าน มากน้อยเพียงใด
 คำชี้แจง แบบสอบถามที่ท่านจะทำต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึก จึงไม่มีคำตอบที่ผิดหรือถูก ให้
 ท่านใส่เครื่องหมาย / ลงใน ☐ ให้ตรงกับความรู้สึกที่เป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงความคิดเห็นเดียว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ลักษณะงาน					
- ความก้าวหน้าในการทำงาน					
- การได้รับการยอมรับนับถือ					
- หน้าที่ความรับผิดชอบ					
- นโยบายและการบริหาร					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
- ความมั่นคงในการทำงาน					
- เงินเดือน					
- ความสัมพันธ์กับหัวหน้า					
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
- สวัสดิการและผลประโยชน์					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตมหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์รัฐ สาเรือง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นายพิพัฒน์ เพียรศรีวัชร
วันเดือนปีเกิด	1 พฤษภาคม 2522
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	94/45 หมู่ 7 ต. ท่าทราย อ. เมือง จ. สมุทรสาคร 74000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนต้น
	โรงเรียนหอแซฟฟูปทุม
พ.ศ. 2540	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. (การขาย)
	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
	วิทยาเขตพัฒนการพระนคร
พ.ศ. 2544	บริหารธุรกิจบัณฑิต(การตลาด)
	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการ)
	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ