

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง
กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
พงษ์ศักดิ์ น่วมนกร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.31422

พ164ก

ร.3

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง
กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ

ของ

นายพงษ์ศักดิ์ น่วมนคร

21 เม.ย. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2546

h157117

พงษ์ศักดิ์ น่วมนกร (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง
กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย.

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน ด้านค่า
ตอบแทน (เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ) ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของ
อาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยใน 7
ด้าน โดยจำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การ
ทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – Test) และใช้การ
วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง
ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง
ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัย
สำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บ
ค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน
ด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานฝ่าย
จัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES TOWARDS THE TOLL COLLECTION DIVISION 1,
THE EXPRESSWAY AND RAPID TRANSIT AUTHORITY OF THAILAND**

AN ABSTRACT

BY

MR. PHONGSAK NUAMNAKORN

**Present in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University**

March 2546

Phongsak Nuamnakorn. (2003). *Job Satisfaction of The Employees Towards The Toll Collection Division 1, The Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School Srinakharinwirot University.
Advisor : Assist. Prof. Supee Limthai.

The purposes of research were to study Job satisfaction of the employees In 7 aspects ; work characteristics, remuneration, co-worker, authority, Job advancement, recognition, working condition and to compare their satisfaction, classified by sex, age, education, job position and length of working years.

The samples for this research were 250 employees. The tool used for data collection was questionnaire. Data were analyzed by SPCC PC program on computer. Percentage, mean, standard deviation, t - Test and F - test (One Way Analysis of Variance) were used for analyzing data.

The results of the research revealed that :

1. The satisfaction of the employees in overall and each aspect were at moderate level.
2. There was no statistical significant difference in overall and each aspect except the aspect of remuneration, there was statistically significance level at .05 for the satisfaction from the employees with difference sex.
3. There was no statistical significant difference in overall and each aspect except the aspect of working condition, there was statistically significance level at .05 for the satisfaction from the employees with difference age.
4. There was no statistical significant difference in overall and each aspect for the satisfaction from the employees with difference education.
5. There was no statistical significant difference in overall and each aspect except the aspect of work characteristics, there was statistically significance level at .05 and the aspect of working condition, there was statistically significance level at .01 for the satisfaction from the employees with difference job position.
6. There was no statistical significant difference in overall and each aspect except the aspect of working condition, there was statistically significance level at .05 for the satisfaction from the employees with difference length of working years.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ญัทยา ประดิษฐสุวรรณ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชุติร์ วงศ์รัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ 7 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพิร์ ลี้มไทย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพิร์ ลี้มไทย รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนและอาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณที่กรุณาร่วมเป็นคณะกรรมการสอบ และให้คำแนะนำจนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้กรุณาให้การอบรม สั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจน ประสพการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งได้รับความเมตตาด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณหัวหน้าฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 ที่ได้เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล ตลอดจนพนักงาน ซึ่งตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและคุณประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแก่บิดา และมารดา ครู - อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาอบรม สั่งสอน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้ามาโดยตลอด

พงษ์ศักดิ์ น่วมนคร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ข้อมูลทั่วไปของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	10
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
การกำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	22
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล.....	25
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	45
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	45
ความสำคัญของการวิจัย.....	45
ขอบเขตของการวิจัย.....	45
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
อภิปรายผล.....	48

สารบัญ

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	50
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	55
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	67

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากร.....	23
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามสัดส่วน.....	24
3 ค่าจำแนกและค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลา การทำงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่ง ประเทศไทย.....	30
4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน.....	31
5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านลักษณะงาน โดยรวมและรายด้าน.....	31
6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษ) โดยรวมและรายด้าน	32
7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายด้าน.....	33
8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านการบังคับบัญชา โดยรวมและรายด้าน.....	33
9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ โดยรวมและรายด้าน.....	34
10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมและรายด้าน.....	35
11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	36

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ โดยรวม และ รายด้าน.....	37
13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ โดยรวม และ รายด้าน.....	37
14	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บ ค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	39
15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	39
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมและ รายด้าน.....	40
17	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บ ค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านลักษณะงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามตำแหน่ง.....	41
18	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บ ค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามตำแหน่ง.....	42
19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	42
20	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บ ค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	43

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล ภาคเอกชน หรือภาครัฐวิสาหกิจก็ตาม ส่วนหนึ่งของความสำเร็จย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ความสำเร็จของงานจึงขึ้นอยู่กับบุคลากร หากบุคลากรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้ผลการดำเนินงานขององค์การนั้นไม่ประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรในทุกระดับขององค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพราะถ้าบุคคลในองค์การต่างมีความพึงพอใจในการทำงาน โอกาสที่พวกเขาจะทำงานอย่างจริงจัง เสียสละ และรับผิดชอบก็จะสูง ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือมีความพึงพอใจในระดับต่ำ ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดต่ำลง งานจะไม่ราบรื่น ส่งผลให้ความสำเร็จของงานขาดหายไป และบุคลากรยังขาดความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ประการหนึ่งจากอัตราการลาออก การมาทำงานสาย การขาดงาน หรือลาหยุดงานเกินกำหนดตามระเบียบข้อบังคับ ทำให้ไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นประจำปีและอื่น ๆ ของพนักงานในองค์การนั้น ๆ และรวมไปถึงความด้อยประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ของการบริหาร เช่น ความล่าช้าในการทำงาน ความสูญเสียในลักษณะต่างๆ เป็นต้น

วัลลี จันทเรนทร์ (2543 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งความพึงพอใจจะมีมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งความรู้สึกที่ดีนี้เป็นผลมาจากการที่ความต้องการส่วนบุคคลหรือแรงจูงใจของเขาเหล่านั้นได้รับการตอบสนองที่ดี ผลที่ตามมาคือผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากเพียงใดก็ตาม การทำงานของทุกหน่วยงาน ผลสำเร็จของหน่วยงานย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงาน ขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็ย่อมมีความต้องการบางประการจากหน่วยงานเป็นการตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า และสภาพแวดล้อม เป็นต้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หน่วยงานควรจะสร้างสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังกล่าว

ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การโดยเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกับงานด้านบุคคลจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ ทำนุบำรุงให้ทรัพยากรบุคคลอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีปริมาณเพียงพอ โดยความจริงแล้วการทำงานของบุคคลต้องประสบปัญหาต่างๆ มากมาย เพราะคนมีความแตกต่างกันในหลายด้าน ทั้งด้านอารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรในองค์การใช้ความรู้ ความสามารถ ทำงานให้องค์การอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ในขณะเดียวกันก็ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานด้วย จึงจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของคนในองค์การ

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหนึ่งจัดว่าเป็นองค์การที่มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ด้วยการเข้าสู่ระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2538 ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์การวัด 6 หัวข้อ ได้แก่

1. ประสิทธิภาพทางการเงิน
2. ประสิทธิภาพทางกายภาพ
3. การดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจ
4. คุณภาพของแผนวิสาหกิจ
5. คุณภาพของการบริหาร
6. คุณภาพของการบริการ

และการนำองค์การเข้าสู่ระบบมาตรฐานการจัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านบริการ (ISO 9002) เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2542 ซึ่งการทำงานในระบบของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยจะสำเร็จมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ความซื่อสัตย์ ทำให้มีระเบียบวินัยและเคารพต่อระเบียบแบบแผน ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยส่งผลต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานต่างๆ ในองค์การได้

พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 เป็นพนักงานที่เป็นเสมือนตัวแทนของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งในการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับการทางพิเศษฯ ในเรื่องของคุณภาพของการบริการ ถือได้ว่าเป็นพนักงานที่มีบทบาทสำคัญในอันที่จะสามารถตอบสนองนโยบายขององค์กรในการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน (ISO 9002) โดยมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนโดยตรง แต่ในสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ยังมีปัญหาที่ควรได้รับการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงในเรื่องของการขาดความกระตือรือร้น การทำงานล่าช้า ปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา และมาทำงานสาย ปัญหาดังกล่าวหากไม่ได้รับการแก้ไขย่อมส่งผลเสียโดยตรงต่อหน่วยงาน และกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารงานในด้านต่างๆ ขององค์การด้วย

พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร (2534 : 1-2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของคนในองค์การ ซึ่งเป็นที่ยอมรับในทุกองค์การว่า คนหรือมนุษย์นี้ เป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์การจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และปฏิบัติงาน ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่ามนุษย์เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การ องค์ประกอบที่สำคัญจึงอยู่ที่ว่ามนุษย์ที่เรามีอยู่นั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด และโดยปกติแล้วคุณภาพของมนุษย์จะมุ่งประเด็นไปที่ความสามารถในการทำงานให้แล้วเสร็จด้วยความพึงพอใจ

จะเห็นว่าผลของความไม่พึงพอใจในการทำงานล้วนกระทบกระเทือน และก่อให้เกิดผลทางลบต่อการดำเนินกิจการขององค์การ แต่หากพนักงานในองค์การมีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานจะขยันทำงานและสร้างผลงาน (Schermerhorn, Jr., Hunt and Osborn. 1982 : 44) องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีหลายประการ การเสริมสร้างและพัฒนาองค์ประกอบดังกล่าวจึงต้องดำเนินการพร้อมกันไปทุกด้าน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้สูงที่สุดและลดความไม่พึงพอใจในการทำงานให้เหลือน้อยที่สุด

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยไม่พบว่ามีผู้ทำการวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยแต่อย่างใด

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงาน ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อันจะมีส่วนช่วยหาหนทางแก้ไขปัญหากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่อาจมีอยู่ในระดับต่ำของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงิน

ค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 ตลอดจนหน่วยงานที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน ให้หมดไปหรือลดน้อยลง ซึ่งผลของการวิจัยอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้พนักงานดังกล่าวมีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยคาดหวังว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงจะส่งผลให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานโดยส่วนรวมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นการส่งผลที่ดีต่อการพัฒนาองค์การได้ทางหนึ่งของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าเงินผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ทั้ง 7 ด้านจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารระดับสูง นำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบงานด้านบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยให้ผู้บริหารเลือกแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์การได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งผลต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพของงานตามจุดประสงค์ของนโยบายขององค์การอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นผลดีต่อฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทยต่อไปได้ทางหนึ่ง
2. ผลของการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจทั่วไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจและลูกจ้างประจำของฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีพ.ศ. 2544 – 2546 ทั้งหมดจำนวน 17 ด้าน จำนวน 509 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 21 พ.ค. 2544)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบขนาดของประชากร โดยใช้สูตร Taro Yamane ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คนและเลือกตัวอย่างตามสัดส่วน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามสถานภาพ ดังนี้

- 1.1 เพศ
 - 1) ชาย
 - 2) หญิง
- 1.2 อายุ
 - 1) 26 – 30 ปี
 - 2) 31 – 35 ปี
 - 3) 36 – 40 ปี
 - 4) 40 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2) ปริญญาตรี
- 1.4 ตำแหน่ง
 - 1) หัวหน้าพนักงาน
 - 2) พนักงานควบคุม
 - 3) พนักงานเก็บเงิน
- 1.5 ระยะเวลาการทำงาน
 - 1) 1 – 5 ปี
 - 2) 6 – 10 ปี
 - 3) 10 ปีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่

- 1) ลักษณะงาน
- 2) ค่าตอบแทน (เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษ)
- 3) เพื่อนร่วมงาน
- 4) การบังคับบัญชา
- 5) ความก้าวหน้าของอาชีพ
- 6) การได้รับการยอมรับนับถือ
- 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ก่อตั้งขึ้นตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 290 ประกาศ ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน 2515 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการก่อสร้างหรือจัดให้มีทางพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการจราจร และการขนส่งทั้งในกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ

2. ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง หมายถึง หน่วยงานย่อยของฝ่ายปฏิบัติการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ซึ่งตรงต่อรองผู้ว่าการฝ่ายปฏิบัติการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

3. พนักงาน หมายถึง พนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทางพิเศษ กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 ซึ่งเป็นบุคลากรรัฐวิสาหกิจและลูกจ้างของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ซึ่งมีทั้งหมด 17 ด้าน

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกในทางบวกของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อด้านต่างๆ ดังนี้

4.1 ลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจในภาระหน้าที่ที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความคิดริเริ่ม ความสามารถ ความถนัด ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ปฏิบัติงาน ปริมาณงาน การปฏิบัติตามคู่มือและตามคำสั่ง ความชัดเจนในการแบ่งงานตามสายงาน

4.2 ค่าตอบแทน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับเงินเดือน เงินค่าล่วงเวลา เงินสวัสดิการต่างๆ

4.3 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อเพื่อนพนักงาน ความมีน้ำใจ ความสามัคคี ความสัมพันธ์ ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น ความช่วยเหลือ

4.4 การบังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา การสั่งงาน สอนงาน ตรวจสอบและดูแลควบคุม แก้ปัญหาต่างๆ การให้ความยุติธรรมและความสนใจต่อการพัฒนาของผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะการแบ่งสายงาน การส่งเสริมความสามัคคี

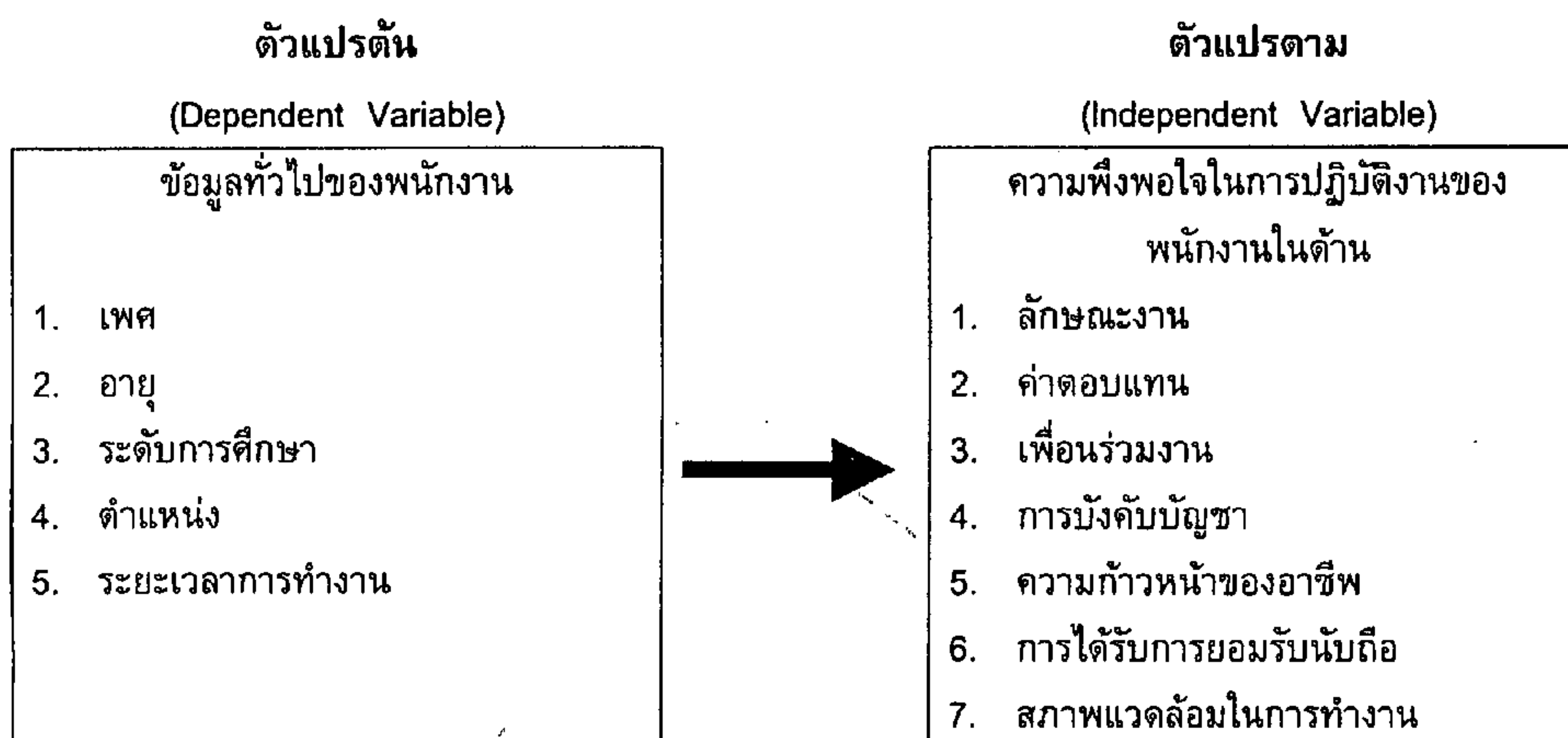
4.5 ความก้าวหน้าของอาชีพ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับโอกาสที่พนักงานจะได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และมีโอกาสที่จะก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และ การได้รับความยุติธรรมจากการพัฒนาเลื่อนขั้นเงินเดือน

4.6 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย

4.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิห้องทำงาน ความมั่นคงแข็งแรงของอาคารที่ทำงาน ความกว้างขวางของห้องทำงาน ความเหมาะสมและความพอเพียงของวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานรอบหรือกะที่ทำงาน

4.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สรุปเป็นกรอบความคิด (Conceptual Framework) ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบความคิด (Conceptual Framework) ในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

การทางพิเศษแห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 290 ประกาศ ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างหรือจัดให้มีทางพิเศษด้วยวิธีการใด ๆ ตลอดจนบำรุงและรักษาทางพิเศษ จัดดำเนินการหรือควบคุมธุรกิจอันเกี่ยวกับการขนส่ง โดยรถรางเดียว และรถใต้ดิน ตลอดจนดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับทางพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการจราจร และการขนส่งเป็นพิเศษ ช่วยขจัดปัญหาและอุปสรรคในส่วนที่เกี่ยวกับเส้นทางคมนาคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริเวณกรุงเทพมหานคร ซึ่งในปัจจุบันตกอยู่ในสภาพที่ไม่อาจให้บริการความสะดวกและรวดเร็วในการจราจรและการขนส่งได้เท่าที่ควร

เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายในการจัดตั้ง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จึงมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติ ดังนี้

1. สร้าง ซ่อม จัดหา รับโอน จำหน่าย เช่า ให้เช่า ให้เช่าซื้อ แลกเปลี่ยน ยืม ให้ยืมและดำเนินการเกี่ยวกับเครื่องใช้ บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
2. ซ่อม จัดหา จำหน่าย เช่า ให้เช่าซื้อ แลกเปลี่ยน ถือกรรมสิทธิ์ ครอบครอง หรือดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพย์สินใดๆ
3. วางแผนสำรวจ ออกแบบ เกี่ยวกับการสร้างหรือขยายทางพิเศษ
4. เรียกเก็บค่าผ่านทางพิเศษ และค่าบริการในการใช้รถที่เคลื่อนโดยรางเดียว หรือรถใต้ดิน
5. กู้ยืมเงินหรือลงทุน
6. ออกพันธบัตร หรือตราสารอื่นใดเพื่อการลงทุน

สำนักงานใหญ่ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยตั้งอยู่เลขที่ 2380 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

เพื่อให้การบริหารกิจการเป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และระเบียบข้อบังคับ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จึงจัดรูปแบบการบริหารงาน ประกอบด้วยผู้ว่าการ และรองผู้ว่าการ 5 สายงาน กล่าวคือ รองผู้ว่าการฝ่ายวิชาการ รองผู้ว่าการฝ่ายบริหาร รองผู้ว่าการฝ่ายก่อสร้างและบำรุงรักษา รองผู้ว่าการฝ่ายกฎหมายและกรรมสิทธิ์ที่ดิน และรองผู้ว่าการฝ่ายปฏิบัติการ

รองผู้ว่าการฝ่ายปฏิบัติการ รับผิดชอบการบริหารงานของฝ่ายต่างๆ รวม 3 ฝ่าย กล่าวคือ ฝ่ายบำรุงรักษา ฝ่ายควบคุมจราจร และฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง

ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง รับผิดชอบด้านการจัดเก็บค่าผ่านทาง โดยแบ่งสายการบังคับบัญชาออกเป็น 3 กอง ประกอบด้วยกองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 2 กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 3

กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 รับผิดชอบในด้านการจัดเก็บค่าผ่านทาง และดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บค่าผ่านทางในทางพิเศษเฉลิมมหานคร (โครงการระบบทางด่วนขั้นที่ 1) รวมทั้งปรับปรุงแก้ไข เพื่อลดผลกระทบกับประชาชนอันเกิดจากการให้บริการทางด่วน โดยแบ่งความรับผิดชอบออกเป็น 6 แผนก ประกอบด้วย

- 1) แผนกจัดเก็บดินแดง
- 2) แผนกจัดเก็บบางนา
- 3) แผนกจัดเก็บดาวคะนอง
- 4) แผนกจัดเก็บสุขุมวิท 62
- 5) แผนกจัดเก็บเพชรบุรี
- 6) แผนกจัดเก็บสุขสวัสดิ์

และมีด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษทั้งหมด 17 ด่าน มีพนักงานทั้งสิ้น 509 คน (ข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2544)

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ ณ ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ทุกด่าน

แผนกจัดเก็บค่าผ่านทางต่างๆ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. จัดเก็บค่าผ่านทางเฉพาะด้านที่อยู่ในความรับผิดชอบ
2. ดำเนินการนำรายได้ค่าผ่านทาง รายได้จากการจำหน่ายบัตรผ่านทาง(คูปอง)บัตรทางด่วน และเงินเพิ่มบัตรทางด่วนของด้านที่อยู่ในความรับผิดชอบส่งเข้าธนาคารทุกวันทำการ
3. ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการตรวจนับเงินรายได้ค่าผ่านทาง และเงินเพิ่มบัตรทางด่วนของด้านที่อยู่ในความรับผิดชอบที่ธนาคารให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย และเป็นไปตามคู่มือที่กำหนดไว้
4. ควบคุมและดูแลการนำส่งเงินของพนักงานให้ถูกต้อง และเป็นไปตามคู่มือที่กำหนด
5. ดูแลและควบคุมการจัดทำบัญชี "ใบรับค่าผ่านทาง" ให้ถูกต้องตามข้อเท็จจริง
6. ควบคุมการเปิดช่องทางวิ่งให้เหมาะสมกับปริมาณการจราจร
7. ดูแลอุปกรณ์การจัดเก็บค่าผ่านทางให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา
8. ควบคุมการรักษาความปลอดภัยของอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ
9. ดูแลอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย
10. จัดจำหน่ายบัตรทางด่วน บัตรผ่านทาง (คูปอง) และจัดทำทะเบียนคุมแยกตามราคา
11. อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในเรื่องขอรับใบกำกับภาษี เปลี่ยน-รับคืน และ ตรวจสอบบัตรทางด่วน
12. ตรวจสอบข้อมูลรายได้ค่าผ่านทางเบื้องต้น และติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อป้องกันการทุจริตที่อาจมีขึ้น
13. รวบรวมข้อมูล ปัญหา ข้อบกพร่องของเครื่องเก็บค่าผ่านทางเพื่อหาสาเหตุเงินขาด และเงินเกิน รวมทั้งแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องมาดำเนินการตรวจสอบ
14. ตรวจสอบการนับเงินร่วมกับธนาคาร
15. จัดทำข้อกำหนดครุภัณฑ์ที่ใช้ในงานจัดเก็บค่าผ่านทาง

16. จัดอัตรากำลังของพนักงาน รวมทั้งจัดทำตารางการปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณการจราจรที่เพิ่มขึ้น และด้านที่จะเปิดให้บริการเพิ่มเติมในอนาคต

17. ปรับปรุง แก้ไข เพื่อลดผลกระทบกับประชาชน อันเกิดจากการให้บริการทางด่วน

18. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

19. ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ขอบเขตระบบคุณภาพ

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ได้จัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 ภายใต้ขอบเขตการเก็บค่าผ่านทางที่ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ระบบทางด่วนขั้นที่ 1) จำนวน 17 ด่าน ดังนี้

1. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษดินแดง
2. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษสุขุมวิท
3. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษเพชรบุรี
4. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษพระรามที่สี่ 1
5. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษพระรามที่สี่ 2
6. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษท่าเรือ 1
7. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษท่าเรือ 2
8. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษเลียบแม่น้ำ
9. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษสาธุประดิษฐ์ 1
10. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษสาธุประดิษฐ์ 2
11. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษสุขสวัสดิ์
12. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษดาวคะนอง
13. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษอาจนรงค์
14. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษอาจนรงค์ 1
15. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษสุขุมวิท 62
16. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษบางนา
17. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษดินแดง 1

การบริการจัดเก็บค่าผ่านทาง การจำหน่ายคูปองผ่านทางและบัตรทางด่วนที่ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษระบบทางด่วนขั้นที่ 1 จำนวน 17 ด่าน จะถือการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือคุณภาพตลอดจนให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงานคุณภาพ วิธีปฏิบัติงาน และคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 : 1994

ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)

นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

ผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ได้กำหนด "นโยบายคุณภาพ" เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการดำเนินงานด้านคุณภาพของการทางพิเศษฯ และได้ประกาศนโยบายคุณภาพให้พนักงานทุกคนรับทราบเข้าใจและปฏิบัติตาม ประกาศการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เรื่อง นโยบายคุณภาพด้านการบริการเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ระบบทางด่วนขั้นที่ 1

ทั้งนี้ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานทุกระดับในองค์กร ได้รับทราบและเข้าใจนโยบายคุณภาพ ของการทางพิเศษฯ โดยได้ติดโปสเตอร์ประกาศนโยบายคุณภาพ จัดทำแผ่นพับและแผ่นพกพา จัดการฝึกอบรมพนักงาน รวมทั้งมีการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

นอกจากนี้ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยคณะผู้บริหาร ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการจัดการ เพื่อให้มีการบริการที่มีคุณภาพ

ซึ่งการปฏิบัติงานของบุคคลต่างๆ ทุกคนทุกระดับในทุกหน่วยงาน จะมีประสิทธิภาพประสิทธิผลนั้น ส่วนหนึ่งมาจากองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา โอกาสของความก้าวหน้า ความรักและความรู้สึกผูกพันในหมู่คณะและหน่วยงาน ตลอดจนสภาพภาวะจิตใจและอารมณ์ของบุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ ที่มีผลต่อความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงาน ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานและความสนใจต่องานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในเบื้องต้นจะขอทำความเข้าใจกับความหมายของคำว่า "ความพึงพอใจ" ตามที่นักวิชาการท่านต่างๆ ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วอลแมน (สระ หีบ โอสถ. 2540 : 39 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 374) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงการมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายตามความต้องการหรือตามแรงจูงใจ

กู๊ด (ไฉน พุ่มมาลี. 2534 : 6 ; อ้างอิงจาก Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน สอดคล้องกับมอริส (Morise. 1958 : 27) ที่อธิบายความหมายความพึงพอใจว่าหมายถึงสภาพของภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เป็นเพราะธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน ความเครียดจะลดน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

แอปเปิ้ล ไวท์ (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 13 ; อ้างอิงจาก Applewhite. 1965 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์กร และมีความหมายคล้ายกันกับคำว่าขวัญในการปฏิบัติงาน (Morale) โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่มส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึกมาจากสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

วรูม (Vroom. 1964 : 99) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ คำว่าความพึงพอใจในการทำงานและเจตคติต่องาน เป็นคำที่สามารถใช้แทนความหมายกันได้ เจตคติทางบวกต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการทำงานและเจตคติทางลบต่องานเทียบได้กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน

เฟรนช์ (French. 1964-28-29) กล่าวว่าคนจะเกิดความพึงพอใจได้ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งงานที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้

บลูม และเนลเลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสม

ของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน และอื่นๆ อีก

ไอแวนเซวิช และดอนเนลลี (Ivancevich and Donnelly. 1968 : 172) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความคิดเห็นของพนักงานที่นิยมชมชอบงานที่กำลังกระทำอยู่

Schermerhorn, Jr., Hunt และ Osborn (1982 : 40) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ระดับของความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบที่แต่ละบุคคลมีต่อลักษณะต่างๆ ของงาน กลุ่มของงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Middlement, Hitt และ Greer (1983 : 187) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่บุคคลเรียนรู้ และได้รับอิทธิพลจากการฝึกฝนให้บุคคลเกิดเจตคติที่เหมาะสม ซึ่งถือว่าการเพิ่มความพึงพอใจโดยตรง และการฝึกฝนในการเพิ่มทักษะเพื่อให้ยอมรับตนเอง มองเห็นคุณค่าและความสามารถของตนเองมากขึ้น โดยเกิดจากการรับรู้ถึงทักษะและความสามารถที่เพิ่มขึ้นจากการฝึกฝน และจะทำให้มีความภาคภูมิใจมากขึ้น

Vecchio (1988 : 116 -117) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมที่มีต่องาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นได้รับมาจากประสบการณ์ ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตีความและการประเมินประสบการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

จากความหมายที่นักวิจัยข้างต้นกล่าวไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังกระทำอยู่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ถ้าบุคคลใดได้รับการตอบสนองความต้องการมาก เขาก็จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ซึ่งเป็นผลให้เขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยความอดสาหะพยายาม แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น ส่วนขวัญในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นับตั้งแต่มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เรียกว่า "Hawthorn Experiment" ของยอร์จ เอลตัน เมโย (George Elton Mayo) ที่ศึกษาถึงผลกระทบต่างๆ ที่มีต่องานของพนักงานในบริษัท เวสเทอร์นอีเลกทริก (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 1924 - 1932 (สมยศ นาวิก. 2525 : 264) ทำให้องค์การต่างๆ ได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวางเพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จ เอลตันเมโย ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันโดยเฉพาะในวงการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้มีผู้เอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาทำการศึกษาและวิจัยเป็นจำนวนไม่น้อย และนับวันจะมีเพิ่มขึ้นทุกที ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาและวิจัยทางด้านการบริหารบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ หรือการศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆ ก็ได้นำเอาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้อยู่เสมอ ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้คือ

1. การรับรู้ในปัจจุบันต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 :14-15)

เดวิส (ชุตินา จันทรผง. 2539 : 13 ; อ้างอิงจาก Davis. 1951 : 522) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มิต้องค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์การเป็นองค์การที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์การยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเอง

ดังที่ชุมพล รัตนเลิศบ (2536 : 23) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการสำรวจความพอใจงานไว้ว่า การสำรวจความพอใจงาน จะช่วยให้ผู้บริหารองค์การบริหารอยู่ได้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประโยชน์ของการสำรวจความพอใจงานสรุปได้ดังนี้

1. การค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์การ การสำรวจความพอใจงานจะเป็นปรอทวัดความพอใจงานตามปัจจัยต่างๆ ที่ศึกษา ที่ผู้บริหารและหน่วยงานตามสายบังคับบัญชาจะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อทบทวนนโยบายองค์การหรือจัดการพัฒนาเสริมสร้างปัจจัยที่เหมาะสมตามสนองบุคลากรให้มีความพอใจงาน

2. การค้นหาสาเหตุของการออกจางานและการขาดงาน พฤติกรรมการออกจางานและการขาดงานย่อมมีสาเหตุ การศึกษาความพอใจงานทำให้มีความเข้าใจถึงสาเหตุ และแก้ไขปัญหาก็ถูกจุด การคาดคะเนสาเหตุอย่างเดาสุ่มโดยไม่ศึกษา อาจจะสร้างความเสียหายต่อองค์การได้

3. การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติของพนักงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานขององค์การ ประการหนึ่งที่สำคัญ คือ ทัศนคติของบุคคลในองค์การ การศึกษาความพอใจงาน จะเป็นสิ่งที่สามารถหาคำตอบต่อทัศนคติของบุคลากรที่ผู้บริหาร และองค์การจะนำไปส่งเสริมหรือปรับปรุงแก้ไข

4. การกระตุ้นการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่บุคลากรในองค์การจะได้แสดงความคิดเห็น ทัศนคติ แนวทางและวิธีการของการติดต่อสื่อสารและประสานงานเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงการรับรู้เป็นแนวทางปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงานจะส่งผลไปยังอัตราการเข้าออกงาน การขาดงานและสุขภาพของคนทำงาน (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์. 2544 : 11 ; อ้างอิงจาก ปภาวดี ดุลยจินดา. 2527 : 53)

1. อัตราการเข้าออกงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานพึงพอใจในงานมากเท่าใด อัตราการเข้าออกงานก็ยิ่งน้อยลง

2. การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานและความพึงพอใจในงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีความพึงพอใจมาก การขาดงานก็ยิ่งน้อยลง และคนทำงานที่ไม่พึงพอใจในงานก็มีแนวโน้มในการขาดงานมากกว่าคนทำงานที่พึงพอใจในงาน

3. สุขภาพของคนทำงาน ความไม่พึงพอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายไม่สมบูรณ์ต่อมา ลำดับถัดไปคือ ความเครียด ความกังวล ก็จะตามมาซึ่งความเครียด ความกังวลเหล่านี้ เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายประการ เช่น

- การไม่แน่ใจบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง
- การรับผิดชอบงานมากเกินไปจนทำให้เสร็จได้ภายในกำหนดเวลา
- การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
- ความไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่อผลงานในความรับผิดชอบ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้เสนอความคิดในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการที่บุคคลจะมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจต่องานที่ทำหรือต่อองค์ประกอบอื่นๆ ดังนี้

กิเซลลี และบราวน์ (Ghiselli & Brown. 1965 : 430) ได้กล่าวว่างค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงานต้องมีลักษณะสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติงาน
3. อายุผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี และระหว่าง 45 – 58 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ
4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรม
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

เวอเธอร์ และเดวิส (สุระ ทิพย์โอสถ. 2540 : 49 ; อ้างอิงจาก Werther and Davis. 1986) กล่าวว่า บุคคลที่อายุมากขึ้น มีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นทำให้ปรับตัวต่อการทำงานได้ดีขึ้น ความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ ลดลง ประกอบกับแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็มีน้อย และทำได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ สูง โอกาสที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็จะมีมากกว่า และยังปรับตัวได้ไม่เหมาะสมนัก จึงมีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับเชอร์ริงตัน (Chernington. 1991 : 103) กล่าวถึงตัวแปรของอายุไว้เช่นกัน

ระดับการทำงาน บุคคลที่มีอาชีพในระดับสูงแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย ทั้งนี้เพราะรายได้หรือค่าตอบแทนที่สูง สภาพการทำงานที่ดีมีความสะดวกสบาย และงานที่มีลักษณะได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ทำให้บุคคลที่ทำงานในระดับสูง หรือระดับวิชาชีพเป็นผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ทำงานในระดับผู้ปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับอัลดักและบริฟ (Aldag and Brief. 1981 : 92) กล่าวว่า พนักงานในระดับตำแหน่งที่สูงกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า

กิลเมอร์ และคนอื่นๆ (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์. 2544 : 15 – 16 ; อ้างอิงจาก Glimer & others. 1971) ได้สรุปปัจจัยของความพอใจในงานว่ามี 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยจะมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะเห็นว่ามีความสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความสำคัญไม่มากนักและในคนอายุมากขึ้นจะมีความรู้สึกในข้อนี้สูงขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity For Advancement) เช่น การมีโอกาสดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำรงตำแหน่งสูงขึ้นจากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน เพศชายจะมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการข้อนี้จะลดลง

3. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่า คนมีอายุมากจะมีความต้องการข้อนี้สูงกว่าพวกอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wages) มีความสำคัญอยู่ไม่น้อยในกลุ่มผู้ทำงานในโรงงาน จะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ปัจจัยนี้ย่อมสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่ถนัด

6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความพอใจในงานหรือไม่พอใจต่องานได้ ซึ่งอาจมีผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ฯลฯ มีงานวิจัยหลายอย่างที่ได้แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัยและวันหยุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 403 - 407) ได้กล่าวถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานว่า มีความต้องการอย่างน้อย 10 ประการ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานคือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงาน
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ
6. การได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม
7. ความเสมอภาคของคนในองค์กร
8. ความนุ่มนวล และความแนบเนียน ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
9. การยอมรับนับถือ
10. สภาพการทำงานดี

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 101-102) ได้กล่าวถึงมิติที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. งาน จะรวมถึงความพึงพอใจในด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งานความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุมและการกำหนดเวลาของงาน
2. ค่าจ้าง ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคในการจ้างงาน การให้ค่าจ้าง
3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การยกย่องนับถือ การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ การวิพากษ์วิจารณ์
5. ผลประโยชน์ บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์การทำงาน อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความชื้น และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
7. การนิเทศงาน แบบหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากการนิเทศงาน เทคนิคของการนิเทศมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน
9. บริษัทและการจัดการ การเอาใจใส่ดูแลคนงาน ค่าจ้างและนโยบาย

สมยศ นาวิการ (สุระ หีบโสด. 2540 : 48 ; อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ. 2533 : 222-224) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

ผลตอบแทน

ผลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สามารถใช้อตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่อง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่า เป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมช่วยของพวกเขาต่อองค์กร

การเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทายและเงินเดือนที่สูงขึ้นแก่พนักงาน รางวัลที่เกิดขึ้นจากการเลื่อนตำแหน่งจะแตกต่างกันตามตำแหน่ง

การบังคับบัญชา

การบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับที่ ปภาวดี ดุลยจินดา (2536 : 541) กล่าวว่าถ้าการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาหารห่วยๆ มักสร้างความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

เพื่อนร่วมงาน

การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานมักจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

สภาพแวดล้อมการทำงาน

พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกาย และสภาพแวดล้อม การทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกเวลาของเขาด้วย เช่น ถ้าพวกเขาต้องทำงานล่วงเวลา พวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัว เพื่อนและการพักผ่อนของพวกเขาน้อยลง

ลักษณะงาน

พนักงานต้องการการทำงานที่ท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการการทำงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน

ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรสร้างและส่งเสริมให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (วัลลี จันทเรนทร์. 2543 : 7-8 ; อ้างอิงจาก Dessler. 1976 : 210 – 214) ได้สร้างทฤษฎีปัจจัยจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยนี้ได้แก่

- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- การยอมรับนับถือ (Recognition)
- ลักษณะของงาน(Work itself)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงานหรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้จะทำหน้าที่ไม่ให้เกิดความท้อถอยในการทำงานและป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานคือ

- เงินเดือน (Salary)
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Superiors)
- ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates)
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations with Peers)
- การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
- นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน (Policy and Administration)
- สภาพการทำงาน (Work Conditions)
- ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)
- ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80-91) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางคือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ได้อธิบายถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสูง (hierarchy of Needs) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ
4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) คือ อยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-realization) คือ ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างมีความใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนของตน

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์

อัลเดอร์เฟอร์ (สุพงษ์ เจริญพรณ. 2537 : 14-15 ; อ้างอิงจาก Alderfer. 1969) ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยจำแนกความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับชั้นจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง ซึ่งประกอบด้วย 3 ระดับ ดังนี้คือ

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดในการดำรงชีวิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการในขั้นต่ำซึ่งเป็นขั้นพื้นฐาน
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการเพื่อความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สัมพันธภาพในสังคม และสภาพแวดล้อมทางสังคมที่แวดล้อมบุคคลอยู่
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการภายในของบุคคลเพื่อการพัฒนาตนเอง บุคคลมีความต้องการความก้าวหน้าความสำเร็จ การพัฒนาเพื่อใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ โดยแสวงหาต่อโอกาสและประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งสามารถจะประสบความสำเร็จต่อโอกาสที่ท้าทาย

ทฤษฎี ERG นั้นมีประเด็นที่สำคัญ 2 ประการ ดังที่ Feldman and Arnold (1983 : 111-112), Wagner III and Hollenbeck (1992 : 207) ได้อธิบายความยืดหยุ่นของทฤษฎี ERG ดังนี้

1. ทฤษฎี ERG เสนอไว้ว่าความต้องการของบุคคลมากกว่า 1 ความต้องการอาจจะแสดงออกในเวลาเดียวกัน
2. ขณะที่บุคคลแสวงหาความต้องการเพื่อก้าวไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ความคับข้องใจที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่พยายามตอบสนองความต้องการ สามารถทำให้เขาถอยกลับไปสู่ความต้องการในขั้นก่อนที่ต่ำกว่า กล่าวคือ มีความเป็นไปได้ที่บุคคลจะก้าวไปสู่ระดับที่สูงขึ้นตามลำดับชั้นของความต้องการหรือถอยกลับไปสู่ความต้องการในขั้นก่อนที่ต่ำกว่า ซึ่งในประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับที่ Smither (1988 : 283), Mondy (1990 : 432) และ Organ and Bateman (1991 : 66) กล่าวถึงทฤษฎี ERG ไว้เช่นกัน

นอกจากนี้ยังสามารถแสดงให้เห็นว่าระดับชั้นความต้องการนั้น มีความเกี่ยวเนื่องกันดังที่ Luthans (1985 : 203) ได้อธิบายว่าทฤษฎี ERG ไม่ได้ระบุไว้ตายตัวหรือเข้มงวดเกี่ยวกับเส้นแบ่งระดับความต้องการ

ในขณะที่ทฤษฎีของ Maslow และ Herberg ได้แยกระหว่างความต้องการระดับต่ำและความต้องการระดับสูง อย่างไรก็ตามทฤษฎี ERG ยังไม่ประสบความสำเร็จจนเป็นที่แพร่หลายเหมือนกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทั้งนี้เนื่องจากยังขาดการสนับสนุน จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี ERG โดยตรง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

① สุระ หีบโอสถ (2540 : 96) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้านตามลำดับแล้ว พบว่า ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน

วัลลี จันทเรนทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่าง ๆ 5 บัณฑิต คือ ลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อม สิ่งตอบแทน อยู่ในระดับปานกลางและเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับมาก เมื่อนำปัจจัยต่าง ๆ มาจัดเรียงลำดับความพึงพอใจจากสูงไปหาต่ำจะได้ดังนี้ คือ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อม และสิ่งตอบแทน อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อบัณฑิตต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยจำแนกตามสถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับหรือเทียบเท่าสายงาน แล้วพบว่าแตกต่างกันดังสมมติฐานที่ตั้งไว้

ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่ากลุ่มตำแหน่งงานสูง กลุ่มผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และกลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่ากลุ่มศึกษาต่ำ กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่ากลุ่มตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่ากลุ่มผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานและกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านการสื่อสารภายในองค์กร พบว่ากลุ่มผู้มีการศึกษาต่ำ กลุ่มตำแหน่งงานต่ำ กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำและกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านการปกครองบังคับ พบว่ากลุ่มผู้มีรายได้ต่ำและกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่ากลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง

สุรพงศ์ เจริญพรรณ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะงาน การกำกับดูแล การพัฒนาตนเอง ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานและน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน 2) ประเภทบุคลากร - ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่มีแนวโน้มว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าลูกจ้างประจำ บุคลากรกลุ่มที่มีวุฒิ

การศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี

อเนก หงษ์พนัส (2536 : 163-164) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าระยอง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้าระยอง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ความพึงพอใจในเรื่องความมั่นคงในงาน, หน้าที่การงาน, ความก้าวหน้าที่เป็นไปได้, ความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ และความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้าระยอง

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน, ความรับผิดชอบ, การบังคับบัญชา, ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต, ผลตอบแทนและความมั่นคง ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปานกลางคือ การได้รับการยอมรับ, ลักษณะของงานที่ทำ, นโยบายและการบริหารงานและสภาพการทำงาน

2. ลำดับความพึงพอใจในปัจจัย 12 ด้านจากมากไปหาน้อย ของพนักงานระดับบริหารเป็นดังนี้ 1. ความรับผิดชอบ 2. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 3. ความสำเร็จในการทำงาน 4. ชีวิตส่วนตัว 5. การบังคับบัญชา 6. ลักษณะของงานที่ทำ 7. สภาพการทำงาน 8. นโยบายและการบริหารงาน 9. การได้รับการยอมรับ 10. ความก้าวหน้าและเติบโต 11. ความมั่นคง 12. ผลตอบแทน

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการมีลำดับความพึงพอใจในปัจจัยทั้ง 12 ด้าน สอดคล้องกับพนักงานระดับบริหาร จะต่างกันเฉพาะลำดับที่ 3, 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านการบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

3. พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมปานกลาง

สมชาย ชัยยุทธ์ (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ จำนวน 108 จาก 6 บริษัท ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชามีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตัวแปรภูมิหลังของพนักงานบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ เพศ รายได้ต่อปี จากการทำงานและสถานภาพของตำแหน่ง ส่วนตัวแปรด้านอายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนปีที่ปฏิบัติในตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ศักดา พันชมภู (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และทำการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 8 ด้านด้วยกัน คือ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงานด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน และด้านสภาพและการยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลือเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร

ด้านความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ของงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ด้านสิทธิผลประโยชน์ที่จะได้รับ และด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน

จิตติลค์ จิระพันธุ์ (2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ศึกษาเฉพาะกรณีงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน
2. พนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เลือกสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน ว่าเป็นสิ่งจูงใจหลักที่ก่อให้เกิด

เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3. พนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงสิ่งจูงใจที่เป็นเงินมากกว่าสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินในการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องรายได้ และสวัสดิการเป็นหลัก

จิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล (2527 : 48) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า สภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาสภาพการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่าสภาพการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชาของบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านงานและสภาพการทำงานด้านความมั่นคง และความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

งานวิจัยในต่างประเทศ

กรีน (Green. 1989 : 3753-A) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐจาก 88 แผนก จำนวน 1,579 คน ผลการวิจัยพบว่ามีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ความสำเร็จ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 73 ร้อยละ 13 และร้อยละ 11 ตามลำดับ และองค์ประกอบทั้ง 3 อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้เพียงร้อยละ 3 ส่วนมิติของความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในชีวิตและตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว พบว่า ความพึงพอใจในชีวิต และตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 10 กลุ่มของตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว และความพึงพอใจในการทำงาน อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 5

แจ๊คสัน (Jackson. 1975 : 7560 A) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับกลางกับระดับที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับที่สูงกว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ อันได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและลักษณะของงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นการสนับสนุนทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก ที่ว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุน แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยค้ำจุนก็เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

① มัวร์ และ เบอร์น (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์. 2544 : 24 ; อ้างอิงจาก Moore & Beme. n.d.) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารต่างๆ สถานภาพ และการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสามารถของผู้ร่วมงาน

ความสอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถ และความถนัด ความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานในหน้าที่กับความรับผิดชอบ การอุทิศตนเพื่อหน่วยงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการของหน่วยงาน

Jariyavidyanont (1978 : 12 - 13) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอาจารย์ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวบางประการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะทางจากบ้านมาสถาบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นสภาพการทำงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละแผนกของพนักงานทั้งหมด ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยทั้ง 3 ระดับ คือ หัวหน้าพนักงานเก็บเงิน (หพ.) พนักงานควบคุม (พค.) และพนักงานเก็บเงิน (พก.) จำนวน 509 คน ไม่รวมผู้บริหาร ดังแสดงไว้ในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากร

แผนก	ด้านในความรับผิดชอบ	อัตราการกำลัง			
		ทพ.	พค.	พก.	รวม
แผนกจัดเก็บดินแดง	ดินแดง	10	6	46	62
	ดินแดง 1	4	4	7	15
	สุขุมวิท	4	4	12	20
แผนกจัดเก็บบางนา	บางนา	11	6	67	84
	ท่าเรือ 2	4	4	10	18
แผนกจัดเก็บดาวคะนอง	ดาวคะนอง	10	4	43	57
	สาธุประดิษฐ์ 1	4	4	13	21
	สาธุประดิษฐ์ 2	4	4	8	16
แผนกจัดเก็บเพชรบุรี	เพชรบุรี	4	4	13	21
	พระรามที่สี่ 1	5	4	16	25
	พระรามที่สี่ 2	4	4	13	21
แผนกจัดเก็บสุขสวัสดิ์	สุขสวัสดิ์	5	4	28	37
	เลียบแม่น้ำ	5	4	11	20
	ท่าเรือ 1	4	4	12	20
แผนกจัดเก็บสุขุมวิท 62	สุขุมวิท 62	4	4	19	27
	อาจณรงค์	4	4	11	19
	อาจณรงค์ 1	4	4	18	26
รวม		90	72	347	509

ที่มา : ข้อมูลช่องทางและอัตราการกำลัง ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 21 พ.ค. 2544

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย 250 คน ได้มาโดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือเมื่อทราบขนาดของประชากรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากร โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้หลักการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (ชุตีมา จันทรผิง. 2539 : 65) ดังสูตรต่อไปนี้

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
E = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%)

แทนค่า
$$n = \frac{509}{1 + 509(0.05)^2}$$

$$n = 224 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดจำนวน 224 คน จากจำนวนประชากร 509 คน และผู้วิจัยได้กำหนดเป็น 250 คน

นำกลุ่มตัวอย่างมากำหนดตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling) โดยการสุ่มตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละระดับเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความครอบคลุมทุกระดับตำแหน่ง ซึ่งแยกตามประชากรในระดับหัวหน้าพนักงาน พนักงานควบคุม และพนักงานเก็บเงิน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามสัดส่วน

กลุ่มระดับ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตามสัดส่วน (คน)
1. หัวหน้าพนักงาน	90	90
2. พนักงานควบคุม	72	72
3. พนักงานเก็บเงิน	347	88
รวมทั้งหมด	509	250

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีในเรื่องความพึงพอใจและลักษณะงานของฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บ 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย เพื่อวิเคราะห์หาขอบเขตแนวทางการสร้างเครื่องมือ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

2. สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัด ซึ่งเป็นลักษณะปลายปิด (Closed end Question) โดยกำหนดคำตอบให้เลือกตอบ ซึ่งผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บ 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยใน 7 ด้าน คือด้านลักษณะงาน ด้านคำตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบเพื่อให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรง 3 ท่านคือ
 - 5.1 รองศาสตราจารย์สุภาพพรรณ สิริแพทย์พิสิทธิ์
 - 5.2 อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์
 - 5.3 อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ
 และนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไข
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปดำเนินการทดสอบ (Try Out) กับพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำนวน 30 คน ระหว่างวันที่ 29 ตุลาคม – 9 พฤศจิกายน 2545 เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตจากฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ชุด
3. นำแบบสอบถามซึ่งหาคุณภาพได้แล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำนวน 250 คน ตอบแบบสอบถามโดยได้รับความกรุณาจากคุณธนวรรณ ชมบุญช่วย พนักงานบริหาร 6 (พบ 6) เป็นผู้ประสานงานส่งและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และผู้วิจัยไปรับกลับคืนด้วยตนเอง
4. ระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 14 - 30 พฤศจิกายน 2545

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จำนวน 250 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
 2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้ (เบสท์. 1981 : 179 - 187)
- | | |
|-------------|-------------------|
| 4.50 – 5.00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | พึงพอใจมาก |
| 2.50 – 3.49 | พึงพอใจปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | พึงพอใจน้อย |
| 1.00 – 1.49 | พึงพอใจน้อยที่สุด |

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-Test) และระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSC (Least Significant Difference)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic Package for the Social Science/Personal Computer Plus)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูลใช้สถิติ และอักษรย่อดังนี้

- 1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 สูตรค่าเฉลี่ย / มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ)

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

$\bar{x}$ $=$ ค่าเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย

$\sum x$ $=$ ผลรวมของคะแนนข้อมูล

N $=$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum x^2$		แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum x)^2$		แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
N		แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha –Coefficient) ของ Cronbach

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อถือได้
n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามตัวแปรเพศ โดยใช้สถิติ t-test ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มใช้สูตร

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
 $\overline{X}_1, \overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตาม ลำดับ
 n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) (ประกอบ กรรณสูต 2529 : 179-289)

สูตร
$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution
 MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบรายคู่ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2542 : 332-334)

$$\text{สูตร } LSD = t_{\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

เมื่อ LSD แทนค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ

MSE แทนค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทนค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ

n แทนค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มพนักงานตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าจำแนกและค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน
ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	145	58.00
1.2 หญิง	105	42.00
รวม	250	100.00
2. อายุ		
2.1 26 – 30 ปี	115	46.00
2.2 31 – 35 ปี	78	31.20
2.3 36 – 40 ปี	24	9.60
2.4 40 ปี ขึ้นไป	33	13.20
รวม	250	100.00
3. การศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	147	58.80
3.2 ปริญญาตรี	103	41.20
รวม	250	100.00
4. ตำแหน่ง		
4.1 หัวหน้าพนักงาน (หพ.)	90	36.00
4.2 พนักงานควบคุม (พค.)	72	28.80
4.3 พนักงานเก็บเงิน (พง.)	88	35.20
รวม	250	100.00
5. ระยะเวลาการทำงาน		
5.1 1 - 5 ปี	89	35.60
5.2 6 – 10 ปี	101	40.40
5.3 10 ปีขึ้นไป	60	24.00
รวม	250	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 26 - 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งหัวหน้าพนักงาน และมีระยะเวลาการทำงาน 6 -10 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 4 - 11

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยในด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านลักษณะงาน	3.08	0.60	ปานกลาง
2. ด้านค่าตอบแทน(เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ)	3.18	0.68	ปานกลาง
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.45	0.58	ปานกลาง
4. ด้านการบังคับบัญชา	3.24	0.73	ปานกลาง
5. ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	2.90	0.71	ปานกลาง
6. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	3.10	0.60	ปานกลาง
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.98	0.74	ปานกลาง
รวม	3.12	0.53	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านลักษณะงานโดยรวมและรายด้าน

ด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	2.99	0.95	ปานกลาง
2. ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่	2.68	0.97	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสคิดริเริ่มวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาหน่วยงานของท่าน	2.79	0.93	ปานกลาง
4. ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่	2.96	0.95	ปานกลาง
5. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ	2.91	0.94	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
6. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านมีความสุขอยู่กับการทำงาน	3.22	0.94	ปานกลาง
7. การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น	3.70	0.83	ปานกลาง
8. การปฏิบัติงานของท่านมีคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น	3.23	0.86	ปานกลาง
9. สถานที่ปฏิบัติงานเอื้ออำนวยให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพ	3.28	0.94	ปานกลาง
รวม	3.08	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อด้านลักษณะงาน โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษ) โดยรวมและรายด้าน

ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับปริมาณที่ทำอยู่	3.11	0.82	ปานกลาง
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.10	0.81	ปานกลาง
3. ความสะดวกในการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ	3.28	0.83	ปานกลาง
4.สวัสดิการที่จัดให้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ชุดฟอร์ม เงินกู้ยืม วันลา	3.34	0.89	ปานกลาง
5. ระดับเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน	3.08	0.80	ปานกลาง
รวม	3.18	0.68	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษ) โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย
จัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านเพื่อนร่วมงาน
โดยรวมและรายด้าน

ด้านเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.66	มาก
2. ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่	3.54	0.67	มาก
3. ความรับผิดชอบต่องานของเพื่อนร่วมงาน	3.42	0.70	ปานกลาง
4. เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	3.33	0.70	ปานกลาง
5. หากท่านได้รับความเดือดร้อนไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรืองานก็ตาม เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	3.31	0.85	ปานกลาง
รวม	3.45	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อของเพื่อนร่วมงานแล้ว พบว่า ข้อความมีมนุษยสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ข้อการได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อความรับผิดชอบต่องานของเพื่อนร่วมงาน ข้อเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน และข้อหากท่านได้รับความเดือดร้อนไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรืองานก็ตาม เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย
จัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านการบังคับบัญชา
โดยรวมและรายด้าน

ด้านการบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านด้วยดี	3.40	0.86	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับในความสามารถของท่าน	3.17	0.85	ปานกลาง
3. ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นระบบ	3.32	0.94	ปานกลาง
4. ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา	3.11	1.01	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของท่าน	3.35	0.83	ปานกลาง
6. ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.35	0.81	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ด้านการบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
7. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านมักได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.34	0.85	ปานกลาง
8. หน่วยงานของท่านมีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน	3.46	0.90	ปานกลาง
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่พนักงานทุกคนในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ	3.09	0.98	ปานกลาง
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความจริงใจต่อพนักงาน	3.26	0.93	ปานกลาง
11. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี	3.26	0.97	ปานกลาง
12. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา	2.93	1.00	ปานกลาง
13. ผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน	3.09	0.98	ปานกลาง
รวม	3.24	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อการบังคับบัญชา โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	2.94	0.86	ปานกลาง
2. ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ	2.92	0.93	ปานกลาง
3. ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม	3.08	0.88	ปานกลาง
4. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	2.80	0.94	ปานกลาง
5. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น	2.84	1.02	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
6. ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าสายงานอื่น	2.79	0.97	ปานกลาง
7. การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม	2.97	1.03	ปานกลาง
รวม	2.90	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อด้านความก้าวหน้าของอาชีพ โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมและรายด้าน

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา	3.04	0.78	ปานกลาง
2. การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.32	0.64	ปานกลาง
3. การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป	3.12	0.82	ปานกลาง
4. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานของท่าน	2.94	0.82	ปานกลาง
5. การยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานของท่าน	3.16	0.68	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับแนวความคิดต่างๆ ในการปฏิบัติงานของท่าน	2.92	0.84	ปานกลาง
7. เพื่อนร่วมงานยอมรับแนวความคิดต่างๆ ในการปฏิบัติงานของท่าน	3.21	0.66	ปานกลาง
รวม	3.10	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย
จัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมใน
การทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่วงระยะเวลาทำงานในแต่ละกะ	3.37	0.81	ปานกลาง
2. สิ่งแวดล้อมต่างๆ ไปในการทำงานที่จัดให้ท่าน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง การระบายอากาศ	2.91	1.04	ปานกลาง
3. สิ่งแวดล้อมทางสังคม เช่น ชุมชน ส่วนราชการ หน่วยงานอื่นๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	2.88	0.87	ปานกลาง
4. อาคารสถานที่ทำงานมีความมั่นคงปลอดภัย	3.20	1.00	ปานกลาง
5. พื้นที่ในการทำงานกว้างขวางเพียงพอที่จะ ทำงานได้สะดวกสบาย	3.04	1.00	ปานกลาง
6. วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ของท่านมีความเหมาะสม	2.90	0.94	ปานกลาง
7. วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ของท่านมีความทันสมัย	2.84	0.94	ปานกลาง
8. วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ของท่านมีความพอเพียง	2.86	0.94	ปานกลาง
9. อุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	2.86	1.00	ปานกลาง
รวม	2.98	0.74	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กอง
จัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมและรายด้านมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่าน
ทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน

เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัด
เก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา
ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน ดังแสดงในตาราง 12 - 19

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง
กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	เพศชาย n = 145		เพศหญิง n = 105		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.09	0.62	3.06	0.56	0.44	0.65
2. ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและค่าตอบแทน)	3.25	0.67	3.08	0.68	1.99*	0.04
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.46	0.61	3.43	0.53	0.46	0.64
4. ด้านการบังคับบัญชา	3.27	0.77	3.18	0.68	0.94	0.34
5. ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	2.93	0.75	2.86	0.65	0.67	0.50
6. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.11	0.63	3.08	0.56	0.35	0.72
7. ด้านสภาพแวดล้อม	3.03	0.78	2.91	0.68	1.18	0.23
รวม	3.15	0.56	3.08	0.48	1.09	0.27

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่าพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง
กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่าน ทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การ ทางพิเศษแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.838	.279	.767	.514
	ภายในกลุ่ม	246	89.577	.364		
	รวม	249	90.415			
2. ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและ ค่าตอบแทนพิเศษ)	ระหว่างกลุ่ม	3	.471	.157	.335	.800
	ภายในกลุ่ม	246	115.211	.468		
	รวม	249	115.683			

ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง ทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การ ทางพิเศษแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.491	.164	.481	.696
	ภายในกลุ่ม	246	83.714	.340		
	รวม	249	84.205			
4. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.027	.342	.626	.599
	ภายในกลุ่ม	246	134.428	.546		
	รวม	249	135.455			
5. ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	.210	0.069	.137	.938
	ภายในกลุ่ม	246	125.663	.511		
	รวม	249	125.873			
6. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	.722	.241	.655	.581
	ภายในกลุ่ม	246	90.447	.368		
	รวม	249	91.169			
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.835	1.612	2.960	.033*
	ภายในกลุ่ม	246	133.932	.544		
	รวม	249	138.767			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.385	.128	.444	.722
	ภายในกลุ่ม	246	71.253	.290		
	รวม	249	71.639			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างคู่ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังในตาราง14

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย
จัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมใน
การทำงานเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ		26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	40 ปีขึ้นไป	36 – 40 ปี
	$\bar{X}$	2.89	2.93	3.21	3.26
26 – 30 ปี	2.89		0.03	0.31*	0.37*
31 – 35 ปี	2.93			0.28	0.33
40 ปีขึ้นไป	3.21				0.05*
36 – 40 ปี	3.26				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่าพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษ
แห่งประเทศไทยที่มีอายุ 36 - 40 ปีและ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมใน
การทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความพึง
พอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง
กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทาง พิเศษแห่งประเทศไทย	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.12	0.62	3.02	0.56	1.28	0.19
2. ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและ ค่าตอบแทน)	3.23	0.70	3.10	0.63	1.58	0.11
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.47	0.59	3.40	0.56	0.92	0.35
4. ด้านการบังคับบัญชา	3.28	0.77	3.17	0.67	1.14	0.25
5. ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	2.96	0.72	2.81	0.68	1.70	0.09
6. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.12	0.62	3.07	0.57	0.61	0.53
7.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.00	0.77	2.95	0.70	0.56	0.57
รวม	3.16	0.56	3.07	0.48	1.38	0.16

จากตาราง 15 แสดงว่าพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษ
แห่งประเทศไทย - ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่าง
กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง
กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่าน ทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การ ทางพิเศษแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.813	1.407	3.966*	0.02
	ภายในกลุ่ม	247	87.602	.355		
	รวม	249	90.415			
2. ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและ ค่าตอบแทนพิเศษ)	ระหว่างกลุ่ม	2	.302	.151	.323	0.72
	ภายในกลุ่ม	247	115.381	.467		
	รวม	249	115.683			
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.066	.533	1.583	0.20
	ภายในกลุ่ม	247	83.139	.337		
	รวม	249	84.205			
4. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	.976	.488	.896	0.40
	ภายในกลุ่ม	247	134.479	.544		
	รวม	249	135.455			
5. ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.576	.288	.568	0.56
	ภายในกลุ่ม	247	125.297	.507		
	รวม	249	125.873			
6. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.021	0.010	.029	0.97
	ภายในกลุ่ม	247	91.147	.369		
	รวม	249	91.169			
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.78	2.394	4.413**	0.01
	ภายในกลุ่ม	247	133.980	.542		
	รวม	249	138.767			

ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การ ทางพิเศษแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.795	.398	1.386	0.25
	ภายในกลุ่ม	247	70.844	.287		
	รวม	249	71.639			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่าพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างคู่ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังในตารางที่ 17 – 18 ตามลำดับ

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านลักษณะงานเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	พนักงานเก็บเงิน	หัวหน้าพนักงาน	พนักงานควบคุม
		2.97	3.07	3.23
พนักงานเก็บเงิน	2.97		0.09	0.26**
หัวหน้าพนักงาน	3.07			0.16
พนักงานควบคุม	3.23			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่าพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งพนักงานเก็บเงินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าพนักงานควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	พนักงานเก็บเงิน	พนักงานควบคุม	หัวหน้าพนักงาน
		2.79	3.06	3.10
พนักงานเก็บเงิน	2.79		0.26*	0.30**
พนักงานควบคุม	3.06			0.04
หัวหน้าพนักงาน	3.10			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่าพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งพนักงานควบคุมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานเก็บเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และหัวหน้าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานเก็บเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.06	0.03	0.83	0.92
	ภายในกลุ่ม	247	90.354	.366		
	รวม	249	90.415			
2. ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ)	ระหว่างกลุ่ม	2	1.156	.578	1.246	0.28
	ภายในกลุ่ม	247	114.527	.464		
	รวม	249	115.683			
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.146	0.07	.215	0.80
	ภายในกลุ่ม	247	84.059	.340		
	รวม	249	84.205			
4. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	.302	.151	.276	0.75
	ภายในกลุ่ม	247	135.153	.547		
	รวม	249	135.455			

ตาราง 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง ทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การ ทางพิเศษแห่งประเทศไทย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
5. ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.490	.245	.483	0.61
	ภายในกลุ่ม	247	125.383	.508		
	รวม	249	125.873			
6. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.04	.118	0.88
	ภายในกลุ่ม	247	91.082	.369		
	รวม	249	91.169			
7.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.831	1.916	3.507*	0.03
	ภายในกลุ่ม	247	134.935	.546		
	รวม	249	138.767			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.236	.118	.409	0.66
	ภายในกลุ่ม	247	71.403	.289		
	รวม	249	71.639			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่าพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างคู่ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังในตารางที่ 20

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บ
จัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม
ในการทำงานเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	$\bar{X}$	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		2.89	2.93	3.20
1 – 5 ปี	2.89		0.04	0.31**
6 – 10 ปี	2.93			0.26*
10 ปีขึ้นไป	3.20			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงว่าพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ใน 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ) ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าเงินผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ทั้ง 7 ด้านจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารระดับสูง นำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบงานด้านบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยให้ผู้บริหารเลือกแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์การได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งผลต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพของงานตามจุดประสงค์ของนโยบายขององค์การอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นผลดีต่อฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทยต่อไปได้ทางหนึ่ง
2. ผลของการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจทั่วไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา
การศึกษานี้เป็นการศึกษาด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจและลูกจ้างประจำของฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีพ.ศ. 2544 – 2546 ทั้งหมดจำนวน 17 ด้าน จำนวน 509 ราย

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจและลูกจ้างประจำของฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ได้มาโดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือเมื่อทราบขนาดของประชากรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ที่ระดับความเชื่อมั่น .05 โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คนและเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling)

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษากับประชากร ได้แก่พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำนวน 250 ฉบับ ได้รับคืนมา 250 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ) ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 55 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science/Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้
 - ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 พนักงานมีความพึงพอใจมาก
 - ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 พนักงานมีความพึงพอใจน้อย
 - ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t – Test) และระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ) ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ว่า

พนักงานของฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีอายุ 26 - 30 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าพนักงาน มีระยะเวลาการทำงาน 6 -10 ปี

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายเป็นรายข้อพบว่า

2.1 ด้านลักษณะงานพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ) พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านเพื่อนร่วมงานพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อของเพื่อนร่วมงานแล้ว พบว่า ข้อที่เห็นว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน และการได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่

2.4 ด้านการบังคับบัญชาพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านความก้าวหน้าของอาชีพพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละด้านพบว่า

1.1 ด้านลักษณะงาน พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ สุระ หีบโอสถ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้านตามลำดับแล้ว พบว่า ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับวัลลี จันทเรนท์ (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ 5 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อม สิ่งตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ) พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต, ผลตอบแทนและความมั่นคง

1.3 ด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อของเพื่อนร่วมงานแล้ว พบว่า ข้อความมีมนุษยสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ข้อการได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่มีความพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สุระ หีบโอสถ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้านตามลำดับแล้ว พบว่า ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านการบังคับบัญชา พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสุรพงศ์ เจริญพรรณ (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะงาน การกำกับดูแล การพัฒนาตนเอง ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานและน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทน

1.5 ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านว่ามีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับศักดา พันธ์มุก (2530) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และทำการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต, ผลตอบแทนและความมั่นคง

1.6 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องสมชาย ชัยยุทธ์ (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ จำนวน 108 คน จาก 6 บริษัท พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

1.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับวัลลี จันทรินทร์ (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ 5 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ) ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะงาน ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดเป็นระเบียบของหน่วยงาน ซึ่งพนักงานไม่ได้มีโอกาสดำเนินวิธีการทำงานเพื่อเป็นการแสดงความรู้ความสามารถได้เท่าที่ควร และบางอย่างที่ควรปรับปรุง คือ การพิจารณาปริมาณงานในหน่วยงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร ตลอดจนการจัดทำคู่มือและคำสั่งช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและง่ายยิ่งขึ้น โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำ โดยวิเคราะห์จากปัญหาที่เกิดขึ้นจริงเพื่อเป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุด

2. ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษ) ของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บางอย่างควรปรับปรุง คือ เรื่องสวัสดิการที่จัดให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม และการพิจารณาขึ้นเงินเดือนที่เป็นไปด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส

3. ด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อของเพื่อนร่วมงานแล้ว พบว่า ข้อความมีมนุษยสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน และข้อการได้รับ

ความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งควรส่งเสริมและสนับสนุนให้คงอยู่ เนื่องจากจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานโดยรวม

4. ด้านการบังคับบัญชาของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บางอย่างที่ต้องปรับปรุง คือ การให้คำแนะนำของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานในกรณีเมื่อพบปัญหาในการทำงาน ตลอดจนความเป็นผู้นำที่จะส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคีเพื่อความมั่นคงในการทำงาน

5. ด้านความก้าวหน้าของอาชีพของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บางอย่างที่ต้องปรับปรุง คือ การส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น

6. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บางอย่างที่ต้องปรับปรุง คือ การกล่าวยกย่องชมเชยเพื่อเป็นการให้กำลังใจพนักงานเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดี

7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บางอย่างที่ต้องปรับปรุง คือ การปรับปรุงสถานที่ทำงานเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของพนักงาน การจัดวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้มีความเหมาะสม ทันสมัย พอเพียงพร้อมใช้งาน การพิจารณาความเหมาะสมของพนักงานในแต่ละกะเพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และอุปสรรคต่อการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

2. ให้พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีโอกาสแสดงข้อคิดเห็นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยในครั้งต่อไป เพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริงเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3. ควรมีการศึกษาความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ระหว่างหน่วยงานที่มีการลักษณะการทำงานใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิราภรณ์ กาญจนไพบูลย์กุล. (2526). ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมาเรียมะเร็ง จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ถ่ายเอกสาร.
- ชุติมา จันทรผิง. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประจำเขต 6,7 และ 8. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตติลักษณ์ จิระพันธ์. (2528). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไฟฟ้านครหลวง ศึกษาเฉพาะกรณีงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาลัยพยาบาล. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร. (2534). องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประคอง กรรณสูต. (2513). สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ภิญโญ สาร. (2529). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- วัลลี จันทเรนทร์. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ศักดิ์ พันธ์มุก. (2530). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ. (2536). ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สุระ หีบโสด. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพงศ์ เจริญพรรณ. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2516). การบริหารบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

อเนก หงษ์พนัส. (2536). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานไฟฟ้าระยอง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

Best, John W. (1981). *Research in Education*. 3rd. New Jersey : Printice-Hall.

Blum, Milton L. and . Naylor, James C. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row.

Green, P.A. (1989, August). "Job Satisfaction : A Factor Analytic Study," *Dissertation Abstracts International*. 50 B : 3753.

Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2d ed. New York : Harper & Row, Publishers, Inc.

Middlement , R.D., Hitt, R.D. and Greer, C.R. (1983). *Personnel Management*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Schermerhorn, J.R., Jr., Hunt, J.G. and Osborn, R.N. (1982). *Managing Organizational Behavior*. New York : John Wiley & Sons, Inc.

Vecchio, R.P. (1988). *Organizational Behavior*. Chicago : The Dryden Press.

Vroom, V.H. (1984). *Work and Motivation*. Florida : Robert E. Krieger Publishing Company, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ทม 1012/ 6561



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕๕ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บ 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายพงษ์ศักดิ์ น่วมนกร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพිර์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายพงษ์ศักดิ์ น่วมนกร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119



ที่ ทบ 1012/ 6547

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บ 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายพงษ์ศักดิ์ น่วมนกร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพිර์ ลี้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง 3 ระดับ คือ หัวหน้า พนักงานควบคุม และพนักงานเก็บเงินตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายพงษ์ศักดิ์ น่วมนกร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ ะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา
กรุงเทพฯ 10110

12 พฤศจิกายน 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

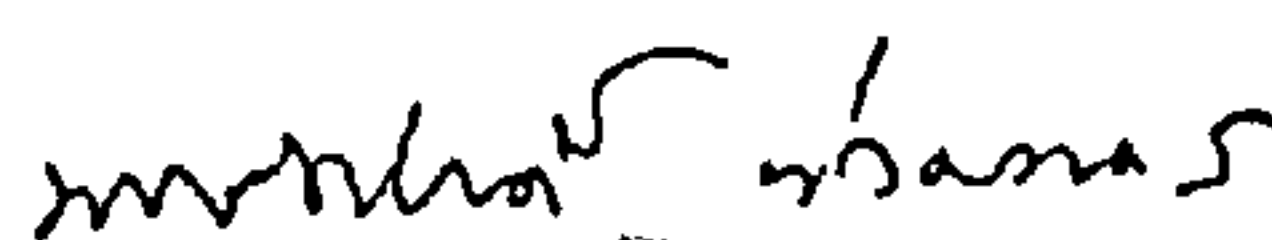
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยกระผม นายพงษ์ศักดิ์ น่วมนกร เป็นนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณากรอกข้อมูลในแบบสอบถามทุกข้อด้วย

ข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ของผู้วิจัยเป็นอย่างมาก และคำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลเฉพาะในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย และผู้สนใจทั่วไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาให้ความร่วมมือ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นายพงษ์ศักดิ์ น่วมนกร)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () ตามข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1 เพศ

() 1.1 ชาย

() 1.2 หญิง

2 อายุ

() 2.1 26 - 30 ปี

() 2.2 31 - 35 ปี

() 2.3 36 - 40 ปี

() 2.4 40 ปีขึ้นไป

3 ระดับการศึกษา

() 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 3.2 ปริญญาตรี

4 ตำแหน่ง

() 4.1 หัวหน้าพนักงาน (ทพ.)

() 4.2 พนักงานควบคุม (พค.)

() 4.3 พนักงานเก็บเงิน (พก.)

5 ระยะเวลาการทำงาน

() 5.1 1 - 5 ปี

() 5.2 6 - 10 ปี

() 5.3 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านในด้านต่าง ๆ โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับ

ความพึงพอใจในหัวข้อนั้นๆ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านลักษณะงาน					
1	ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2	ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่					
3	ท่านมีโอกาสดิริเริ่มวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาหน่วยงานของท่าน					
4	ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านมีเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่					
5	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ					
6	งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านมีความสุขอยู่กับการทำงาน					
7	การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น					
8	การปฏิบัติงานของท่านมีคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น					
9	สถานที่ปฏิบัติงานเอื้ออำนวยให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพ					
	ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษ)					
10	เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่					
11	เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
12	ความสะดวกในการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ					
13	สวัสดิการที่จัดให้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ชุดฟอร์ม เงินกู้ยืม วันลา					
14	ระดับเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน					
	ด้านเพื่อนร่วมงาน					
15	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน					
16	ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่					
17	ความรับผิดชอบต่องานของเพื่อนร่วมงาน					
18	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
19	หากท่านได้รับความเดือดร้อนไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรืองานก็ตาม เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการบังคับบัญชา					
20	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านด้วยดี					
21	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับในความสามารถของท่าน					
22	ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นระบบ					
23	ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา					
24	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของท่าน					
25	ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
26	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านมักได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาของท่าน					
27	หน่วยงานของท่านมีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน					
28	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญแก่พนักงานทุกคนในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ					
29	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความจริงใจต่อพนักงาน					
30	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี					
31	ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา					
32	ผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน					
	ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ					
33	การมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
34	ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ					
35	ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม					
36	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
37	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น					
38	ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าสายงานอื่น					
39	การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
40	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา					
41	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
42	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป					
43	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานของท่าน					
44	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานของท่าน					
45	ผู้บังคับบัญชายอมรับแนวความคิดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของท่าน					
46	เพื่อนร่วมงานยอมรับแนวความคิดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของท่าน					
	ด้านสภาพแวดล้อม					
47	ช่วงระยะเวลาทำงานในแต่ละกะ					
48	สิ่งแวดล้อมทุกอย่างไปในการทำงานที่จัดให้ท่าน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง การระบายอากาศ					
49	สิ่งแวดล้อมทางสังคม เช่น ชุมชน ส่วนราชการ หน่วยงานอื่นๆ ที่เอื้ออำนวย ต่อการทำงาน					
50	อาคารสถานที่ทำงานมีความมั่นคงปลอดภัย					
51	พื้นที่ในการทำงานกว้างขวางเพียงพอที่จะทำงานได้สะดวกสบาย					
52	วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม					
53	วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่านมีความทันสมัย					
54	วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานของท่านมีความพอเพียง					
55	อุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์สุภาพพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นายพงษ์ศักดิ์ น่วมนกร
เกิด	19 กรกฎาคม 2514
สถานที่เกิด	วชิรพยาบาล กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	62/29 หมู่ 3 ซอยอุดมเดช 10 ถนนสุขุมวิท ตำบลบางเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270.
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ช่วยบริหาร ชมรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สมาคมบริษัทหลักทรัพย์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2537 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการ) สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2546 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร