

**ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม
ในกรุงเทพมหานคร**

**สารนิพนธ์
ของ
นางสาวรุ่งนภา ระตะนะอาพร**

**เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

658.31422

ร 637 ป

ร 3

ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม
ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวรุ่งนภา ระตะนะอาพร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2548

h 264742

นางสาวรุ่งนภา ระตะนะอาพร. (2547). **ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ).** กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 154 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

การศึกษาครั้งนี้ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษาคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยจูงใจในด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษาได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ความสำเร็จในงานที่ทำ ประสิทธิภาพและความเต็มใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามได้แก่

1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับ เพศ รายได้ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ เพศ รายได้ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

**MOTIVATION FACTORS AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN SMALL
BUSINESS IN BANGKOK A STUDY OF RETAIL BUSINESS**

AN ABSTRACT

BY

MISS RUNGNAPA RATANAARPORN

**Presented in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Business Administration in Management
At Srinakharinwirot University
January 2005**

Rungrapa Ratanaarporn. (2547). *Motivation Factors and Job Satisfaction of Employees in Small Business in Bangkok : A Study of Retail Business.* Master's Project, M.B.A (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwarot University. Project Advisor · Dr. Panid Kulsiri

The purpose of this research was to study the degree of job satisfaction, motivation factors and relationship between motivation factors and job satisfaction of employees. Questionnaires were used to collect data of 154 of employees of small retail business. Statistical methods included percentage, mean, standard deviation, comparative mean of two independent population groups (t-Test), One way Analysis of Variance (One-way ANOVA or F-test), and the multiple comparison to test least significant difference (LSD), Pearson's Product Moment Correlation and Stepwise Multiple Regression.

Independent variables in this study are employees' characteristic in terms of gender, age, education, marital, income and work experience, Job Motivation Factors are nature of work, policies and management, job security, recognition, responsibility and promotion, Environment Motivation Factors are work environment, salaries and compensation, relationship with peers and supervisor and Job Satisfaction in terms of achievement of working, work efficiency and willingness in working.

Results are as follows

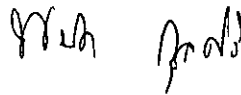
1 Job satisfaction in terms of achievement of working had relationship with gender, income, nature of work, policies and management, job security, recognition, responsibility, promotion, salaries and compensation and relationship with peers and supervisor.

2 Job satisfaction in terms of efficiency of working had relationship with education, income, nature of work, policies and management, job security, recognition, responsibility, promotion, work environment, salaries and compensation and relationship with peers and supervisor.

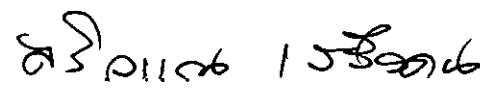
3 Job satisfaction in terms of willingness in working had relationship with gender, income, nature of work, policies and management, job security, recognition, responsibility, promotion, work environment, salaries and compensation and relationship with peers and supervisor.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

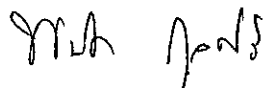
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


(ดร พนิต กุลศิริ)

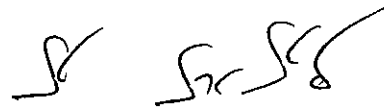
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ


(ดร พนิต กุลศิริ)

ประธาน



(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

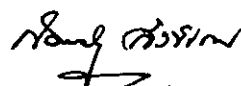
กรรมการ



(อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ ศ 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาของ อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ อีกทั้งยังดูแล ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบ ขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ รัช สารีเรือง และอาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล ที่กรุณา เป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือ และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือตลอดจน ประสพการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณ พนักงานทุกท่านที่กรุณาให้สัมภาษณ์ พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา สมาชิกทุกคนในครอบครัวและเพื่อน ๆ ทุกคน ที่คอยห่วงใย ดูแล และคอยช่วยเหลือทุก ๆ ด้าน รวมทั้งยังคอยเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความ มุมนานะ พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดา และ ผู้ที่ล่วงลับไปแล้ว ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่ง แก่ผู้วิจัย

รุ่งนภา ระตะนะอาพร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย	2
ความสำคัญของปัญหา	2
ขอบเขตการวิจัย	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความหมายของความพึงพอใจ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	
ทฤษฎีแรงจูงใจของสเตรสและเชรีย	18
ทฤษฎีแรงจูงใจทางความสำเร็จของแมคคลีแลนด์	18
ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของแม็คเกรเกอร์	20
ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์	20
ทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์	22
ทฤษฎีปัจจัยคู่หรือทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก	23
ความหมายและลักษณะของธุรกิจขนาดย่อม	26
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	46
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	118
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	122
อภิปรายผล	134
ข้อเสนอแนะ	138
บรรณานุกรม	140
ภาคผนวก	146
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	183

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	เปรียบเทียบปัจจัยคำจูนกับปัจจัยกระตุ้น	26
2	นียมการจำแนก SME ของประเทศไทยของหน่วยงานต่าง ๆ	34
3	ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม	57
4	ตารางแสดงจำนวนและคำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
5	แสดงผลในปัจจัยสนใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน	64
6	แสดงผลปัจจัยสนใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะของงานที่ได้ทำ	65
7	แสดงผลปัจจัยสนใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายและการบริหารงาน	66
8	แสดงผลปัจจัยสนใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน	67
9	แสดงผลปัจจัยสนใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	68
10	แสดงผลปัจจัยสนใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ	69
11	แสดงผลปัจจัยสนใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	70
12	แสดงผลในปัจจัยสนใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาด ย่อมใน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน	71
13	แสดงผลปัจจัยสนใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาด ย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	72
14	แสดงผลปัจจัยสนใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาด ย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	73
15	แสดงผลปัจจัยสนใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาด ย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	75
16	แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาด ย่อมใน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน	76

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	77
18 แสดงผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	78
19 แสดงผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านความเต็มใจในการทำงาน	79
20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง	80
21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง	81
22 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง	82
23 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	83
24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	84
25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ	85
26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	86
27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	87
28 แสดงค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference)	88
29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	89
30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	90
31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	91

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	92
33 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	93
34 แสดงค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference)	94
35 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	95
36 แสดงค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference)	96
37 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	97
38 แสดงค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference)	98
39 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	99
40 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	100
41 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	101
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในด้านงานและปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	108
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในด้านงานและด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ โดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression .	111
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในด้านงานและด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression	113
45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในด้านงานและด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน โดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression	115
46 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .	117

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงรูปแบบของพฤติกรรม	12
2 ลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์	22

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปไม่ว่าภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ นักการเมืองว่า “วิสาหกิจหรือธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” หรือ SMEs (Small and Medium Enterprises) ซึ่งประกอบด้วยกิจการอุตสาหกรรม กิจการการค้าและกิจการการให้บริการ เป็นตัวจักรขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะ SMEs (Small and Medium Enterprises) เป็นกลุ่มกิจการที่มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 90 ของกิจการวิสาหกิจหรือธุรกิจทั้งหมด ในปี พ.ศ. 2545 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคการค้าปลีกเป็นวิสาหกิจที่มีจำนวนมากที่สุดมีจำนวนทั้งสิ้น 732,593 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.69 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งหมด รองลงมาเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการบริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 500,970 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.56 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตและวิสาหกิจภาคการค้าส่ง มีจำนวน 356,806 ราย และ 49,058 รายคิดเป็นร้อยละ 21.76 และ 2.99 ตามลำดับ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2546 : 10)

นอกจาก SMEs จะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมากแล้ว SMEs ยังมีบทบาทที่สำคัญ ๆ อีกมากมายอาทิเช่น ทำให้เกิดการจ้างงาน การสร้างมูลค่าในผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ การส่งออกและสร้างเงินตามต่างประเทศ การผลิตสินค้าและบริการสนองความต้องการในประเทศ รวมทั้งทดแทนการนำเข้าอันเป็นการช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศ เป็นแหล่งสร้างเสริมประสบการณ์ของนักลงทุนหน้าใหม่ เป็นการเชื่อมโยงสนับสนุนการประกอบธุรกรรมทางเศรษฐกิจไม่ว่าการผลิตวัตถุดิบ สินค้าขั้นกลาง การจำหน่าย การขนส่ง การเก็บรักษาและซ่อมบำรุง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในประเทศให้เป็นประโยชน์ ตลอดจนเป็นจุดเริ่มต้นของการลงทุนประกอบกิจการที่จะขยายตัวเติบโตเป็นกิจการใหญ่กว่าในอนาคต

ปัญหาและข้อจำกัดของ SMEs จากผลการวิจัยของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งให้เห็นว่าตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา 20 ปี SMEs ของไทยยังคงประสบปัญหาต่าง ๆ ดังเช่นในอดีต ปัญหาหลัก ๆ ได้แก่ ปัญหาทางด้านการตลาด ปัญหาการขาดแคลนเงินทุน ปัญหาด้านแรงงาน ปัญหาข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต ปัญหาข้อจำกัดด้านการบริหารจัดการ ปัญหาการเข้าถึงบริการของรัฐ ปัญหาข้อจำกัดด้านบริการส่งเสริมพัฒนาขององค์กรภาครัฐและเอกชน และปัญหาข้อจำกัดในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น (วิฑูรย์ สิมะโชติ 2542 : 13)

การประกอบธุรกิจทุกประเภท รวมไปถึง SMEs จำเป็นที่จะต้องพึ่งทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การที่ SMEs เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งยังมีระบบการจัดการและการบริหารในด้านต่าง ๆ ยังไม่เป็นระเบียบแบบแผนเท่าใดนัก จึงเป็นต้นเหตุทำให้เกิดการประสานงานที่ขาดความคล่องตัวรวมไปถึงปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นทำให้ ธุรกิจ

SMEs ไม่สามารถพัฒนาให้เติบโตได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นจะพบว่า พนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะมีอัตราการเข้าออกของแรงงานสูง เปลี่ยนงานบ่อย เนื่องจากความไม่มั่นใจของลูกจ้างในด้านศักยภาพความมั่นคงของนายจ้าง หรือผลตอบแทนในด้านต่าง ๆ ที่ต่ำกว่าบริษัทใหญ่ เช่นเงินเดือน การฝึกอบรม เป็นต้น

ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจเพราะเมื่อพนักงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว เขาก็จะสามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพที่เขาได้อยู่และสามารถลดอัตราการเข้าออกของแรงงานลงได้ ในหลายองค์การได้พยายามจัดสรรสวัสดิการ ค่าจ้าง เงินโบนัส และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงานอย่างเต็มที่ แต่ก็จูงใจได้เพียงระยะแรก ๆ เท่านั้น เมื่อได้รับเป็นประจำก็กลายเป็นสิ่งที่ควรได้ ไม่สามารถจูงใจให้เขาทำงานเต็มศักยภาพได้

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษา “ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งหากได้ทำการศึกษาหาความสัมพันธ์และหาเหตุผลของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมจะทำให้ทราบถึงความต้องการของพนักงาน ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารธุรกิจ จากผลการศึกษานี้จะสามารถทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการวางนโยบายขององค์กรหรือธุรกิจต่อไปในอนาคตได้

ความมุ่งหมายในการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม
- 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม
- 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม

ความสำคัญของปัญหา

1 ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และวางแผนด้านการจัดการองค์การ การบริหารทรัพยากรบุคคล การกำหนดนโยบายของกิจการ โดยให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานและมีความสอดคล้องกับนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

2 ผลของการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ว่าจะมีความต้องการต่อปัจจัยในการจูงใจเช่นไร

3 เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ประกอบการในการจัดหาปัจจัยจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาในด้านปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2547 – วันที่ 30 กันยายน 2547

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของพนักงานจึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545 : 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

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

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ 15 คน (ประมาณ 4%) รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

สำหรับการเก็บกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) โดยใช้แบบสอบถามตามจำนวนชุดที่ได้กำหนดไว้ขึ้นต้น (400 ชุด) และเก็บรวบรวมข้อมูลในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม

ตัวแปรที่จะศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็นดังนี้

1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ได้แก่

1 1 เพศ

1 1 1 เพศชาย

1 1 2 เพศหญิง

1 2 อายุ

1 2 1 ต่ำกว่า 18 ปี

1 2 2 18 - 28 ปี

1 2 3 29 - 39 ปี

1 2 4 40 ปีขึ้นไป

1 3 การศึกษา

1 3 1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น

1 3 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช

1 3 3 อนุปริญญา / ปวส

1 3 4 ปริญญาตรี

1 3 5 สูงกว่าปริญญาตรี

1 4 รายได้ต่อเดือน

1 4 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

1 4 2 5,001 - 9,999 บาท

1 4 3 10,000 - 14,999 บาท

1 4 4 15,000 - 19,999 บาท

1 4 5 20,000 บาท ขึ้นไป

1 5 สถานภาพ

1 5 1 โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1 5 2 สมรส

1 6 ประสบการณ์ในการทำงาน

1 6 1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1 6 2 4 - 6 ปี

1 6 3 7 - 9 ปี

1 6 4 10 ปี ขึ้นไป

2 ปัจจัยจูงใจในด้านงาน

2 1 ลักษณะของงานที่ทำ

2 2 นโยบายและการบริหารงาน

2 3 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

2 4 การได้รับการยอมรับนับถือ

2 5 ความรับผิดชอบที่ได้รับ

2 6 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3 ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม

3 1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3 2 เงินเดือนและผลตอบแทน

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- 1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำ
- 1.2 ประสิทธิภาพในการทำงาน
- 1.3 ความเต็มใจในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พนักงาน** หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในทุกตำแหน่ง ตัวอย่างเช่น พนักงานขาย พนักงานทำบัญชี เสมียน ชุกรการ ฯลฯ

2. **ปัจจัยจูงใจในด้านงาน** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตและลักษณะของงานที่ทำประกอบด้วย

2.1 **ลักษณะของงานที่ทำ** หมายถึง รูปแบบของงานที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ มีความยากง่าย กว้างขวาง น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่ม กล้าตัดสินใจ การวางแผน และประเมินผลหรือปรับปรุงแก้ไข

2.2 **นโยบายและการบริหารงาน** หมายถึง หลักการหรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานและการจัดการ เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความชัดเจนของการสั่งการ การแบ่งสายงานที่ชัดเจน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้บังคับบัญชา

2.3 **ความมั่นคงในหน้าที่การงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงของกิจการ

2.4 **การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

2.5 **ความรับผิดชอบที่ได้รับ** หมายถึง การได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา โดยมีอำนาจอิสระในการแก้ปัญหาและรับผิดชอบในสิ่งที่ตนทำพลาด

2.6 **ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** หมายถึง การได้รับการเลื่อนเงินเดือน หรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน

3. **ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม** หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย

3.1 **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** ได้แก่ ความเหมาะสมของ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับความร่วมมือ ได้รับความช่วยเหลือ หรือการให้ความเป็นกันเองจากเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการได้รับการเอาใจใส่ ได้รับความไว้วางใจในการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา

3.1 เงินเดือนและผลตอบแทน หมายถึง ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่เป็นเงินเดือน และผลตอบแทนอื่นรวมถึงวันหยุด

4 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ ความรู้สึกที่ดีที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และความรู้สึกที่สามารถประเมินค่าได้ประกอบด้วย

4.1 ความสำเร็จในงานที่ทำ หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี ได้แก่ ทำเสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้ งานมีความถูกต้องเรียบร้อย เป็นต้น

4.2 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ โดยในการทำงานนั้นปราศจากความผิดพลาดและมีความเสียหายน้อยที่สุด

4.3 ความเต็มใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกยินดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ โดยไม่มีความรู้สึกว่าตนเองถูกบังคับให้ทำ

5. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน

6. ธุรกิจค้าปลีก หมายถึง ธุรกิจซึ่งขายสินค้าแก่ผู้บริโภคคนสุดท้ายโดยตรง และจะเป็นคนกลางระหว่างผู้ค้าส่งหรือผู้ผลิตกับผู้บริโภคคนสุดท้าย และกิจกรรมทั้งหมดที่เป็นการขายสินค้าหรือบริการให้ผู้บริโภคคนสุดท้าย

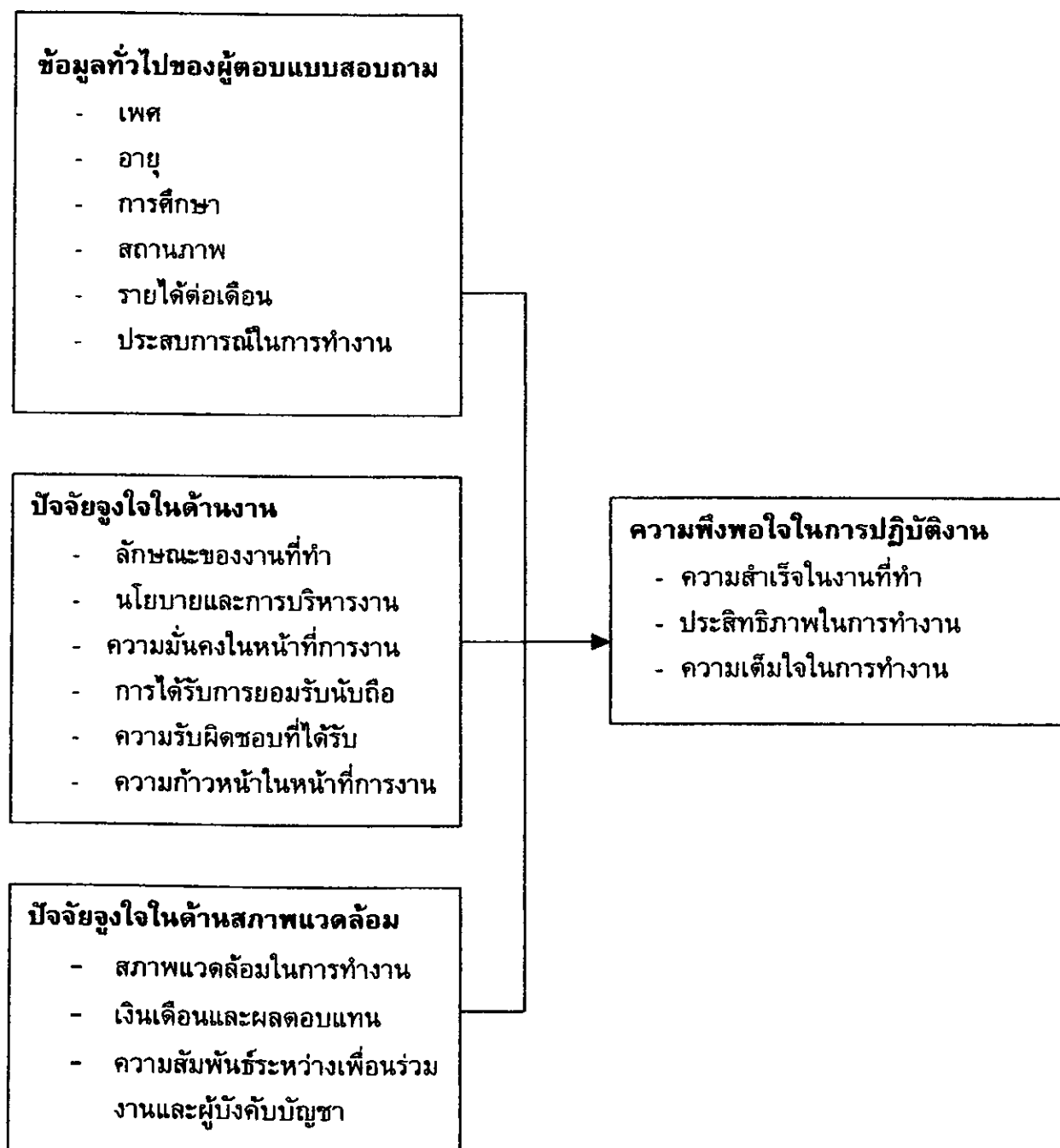
7. ธุรกิจขนาดย่อม หมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระ มีเอกชนเป็นเจ้าของ ดำเนินการโดยเจ้าของ ซึ่งมีเงินทุนจดทะเบียนรวมทั้งสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาทและมีพนักงานในองค์กรไม่เกิน 50 คน โดยยึดตามคำนิยามของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม จากตารางนิยามการจำแนก SME ของประเทศไทย (SME คืออะไร 2542 36)

กรอบแนวความคิด

จากตัวแปรที่ผู้วิจัยได้ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยจูงใจใน ด้านงานและปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม เป็นตัวแปรอิสระ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรตาม เพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Frame Work) ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

- 1 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 3 การศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 4 สถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 5 รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 6 ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 7 ลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 8 นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 9 ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 10 การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 11 ความรับผิดชอบที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 12 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 13 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 14 เงินเดือนและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 15 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้มี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ประกอบการศึกษา ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ตามหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 3 ความหมายและลักษณะของธุรกิจขนาดย่อม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

บาร์สและรูย์ (Byars and Rue 2000 301–303) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานคือทัศนคติโดยทั่ว ๆ ไปของพนักงานต่องาน ซึ่งถือว่าระบบรางวัลตอบแทนมีผลกระทบที่สำคัญต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานต่องานนั้น ๆ ในอีกทางหนึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นที่เป็นพฤติกรรมระบบรางวัลภายนอกแล้วยังมีผลต่อระบบรางวัลภายในของผู้ได้รับด้วย ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติต่องาน สภาพการทำงาน ทัศนคติต่อบริษัท เงินเดือนที่ได้รับ ทัศนคติต่อผู้บริหาร

สเตรสส์ และเซเลส (Strauss and Sayles 1960 119–127) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ รวมถึงรู้สึกพึงพอใจเมื่องานนั้นได้ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

ไพฑูรย์ เริงกมล (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานมากก็จะเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจ สติปัญญาให้แก่งานมาก ผู้ใดที่มีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำงานตามหน้าที่

เรียม ศรีทอง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือความรู้สึกนำคิดโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความพอใจ อำนาจ สังเกตได้จากความคิด คิดถึงงานในแง่ท้าทาย น่าทำ มีคุณค่า มีประโยชน์ อารมณ์รู้สึก พอใจ ตื่นเต้น สนุก เพลิดเพลิน มีกำลังใจ การกระทำ ตั้งใจทำงาน อุตุน กระตือรือร้น ขยัน มุ่งมั่น มีความสนใจทำงานให้สำเร็จ และมีคุณภาพบรรลุวัตถุประสงค์

สมพงศ์ เกษมสิน (2517 449) กล่าวว่า บุคคลจะยอมทำงานตามที่ได้รับมอบหมายก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีความยินดีและความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นที่ยอม

รับกันว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมากประการหนึ่ง ในการทำงานจะช่วยให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรมากยิ่งขึ้น ให้เวลางานมากยิ่งขึ้นตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น อุตสาหะพยายาม ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานที่ปฏิบัติอยู่ งานจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่นระดับการปฏิบัติงานจะลดต่ำลง ความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานจะหมดไป การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพของงานด้อยลงในที่สุด

นิยม ศรีวิเศษ (2521 10) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าคนเรามีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการทำงานในทางบวก จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งาน ถ้าคนเรามีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่องานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ไม่มีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานเพียงทำหน้าที่ไปวัน ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เป็นสิ่งที่จูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น ๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพราะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรหรือกิจการ

มอร์ส (Morse 1953 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลงและความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เซคอร์ด และ แบ็คแมน (Secord and Backman 1964 391) เชื่อว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กร บางคนอาจพอใจเนื่องจากผลงานที่ทำสำเร็จ บางคนอาจพอใจเพราะลักษณะงาน แต่บางคนอาจพอใจเพื่อนร่วมงาน

แมคคอมมิก และ ทิฟฟิน (McCormick and Tiffin 1974 298) ได้กล่าวว่า ภาพความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึงความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การงานแล้วได้รับการตอบสนอง

วุฒิชัย จานง (2525 2) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจและหรือสิ่งจูงใจขององค์กรหรือผู้บังคับบัญชา

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 389) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรืออย่างสมบูรณ์ที่สุด

โยเดอร์ และคนอื่น ๆ (Yoder and others 1958 6) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุ ซึ่งสนองความต้องการของเราได้

กู๊ด (Good 1973 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของคนผู้นั้นที่มีต่อการทำงานในทางบวก

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 321) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

วรูม (Vroom 1964 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเจตคติที่ดีต่องานและขวัญในการทำงานล้วนมีความหมายอย่างเดียวกัน กล่าวคือ หมายถึงการที่บุคคลพยายามปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตามบทบาทและหน้าที่ของตน

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 14) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์การจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

ปธานอม กิตติสุขภูธร (2538 17) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นเรื่องของทัศนคติของแต่ละบุคคลว่าบุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในงาน สืบมาจากอะไร เช่น การพึงพอใจในงานเนื่องจากการได้รับสิ่งตอบแทนที่ตนเองคาดหวัง หรือได้รับการตอบสนองที่พอใจ หรือพอใจในการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ดี

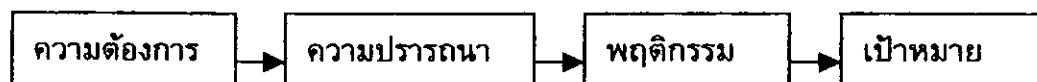
จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่มีผู้ให้ความหมายไว้ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นหรือรางวัลเป็นสิ่งจูงใจ เพื่อรักษาสภาพของความพอใจให้คงอยู่กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้นานที่สุดหรือตลอดไป โดยสิ่งที่บุคคลได้รับหรือสนองตอบจากองค์การนั้นจะนำมาประเมินคุณค่าที่ได้ว่ามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล หากประเมินว่ามากเพียงพอต่อความต้องการของคนก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ หากยังเห็นว่าไม่เพียงพอก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นมีน้อยลง อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลลัพธ์จากการประเมินคุณค่าจากสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์การและสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวบุคคล นั้นหมายถึง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นมาจากหลายส่วนรวมกัน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการที่นำไปสู่พฤติกรรมของบุคคล ทัศนคติในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในแง่การจูงใจด้านรางวัล

ดังนั้นผู้บริหารในองค์การจะต้องเรียนรู้ถึงพฤติกรรมของบุคคลหรือพนักงานก่อนว่าทำอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี คือสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง

ขยันขันแข็งทุ่มเทให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นจึงต้องเรียนรู้ถึงพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออก (อภิญา อังคสุภณ 2545 8, อ้างอิงจาก ชงชัย 2533 111–112) ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงรูปแบบของพฤติกรรม

- ความต้องการ (Needs) คือ สาเหตุพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปตามหลักที่ว่า คนทุกคนต่างมีความต้องการที่หวังว่าจะได้รับการสนองตอบเสมอ
- ความปรารถนา (Wants or Desires) คือ ความต้องการที่จะระบุดออกมา เป็นสิ่งของหรือความปรารถนาเฉพาะอย่าง เช่น การอยากได้ตำแหน่งที่มีเกียรติ
- พฤติกรรม (Behavior) คือ การกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อทำการตอบสนองความต้องการของตน เช่น ความขยันขันแข็ง ความคิดสร้างสรรค์ ความกระตือรือร้น เป็นต้น
- เป้าหมาย (Goals) คือ จุดประสงค์ของพฤติกรรมที่มุ่งหวังจะได้รับการตอบสนอง ซึ่งแสดงพฤติกรรมให้เข้าเป้าหมายที่ต้องการ อาจเป็นสิ่งของ สภาพเงื่อนไขหรือกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ขยันทำงานเพื่อให้ได้เงินมาใช้จ่าย

1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปราณอม กิตติสุขภูษิต (2538 19–21, อ้างอิงจาก วิชัย โสสุวรรณจินดา 2535 67) ได้รวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ปัจจัย 3 ประการ คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.3.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

- ด้านการเมืองและเศรษฐกิจ การปกครองในรูปแบบประชาธิปไตยจะทำให้บุคคลแสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างจากการปกครองในรูปแบบเผด็จการที่พนักงานต้องเก็บความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจไว้ สภาพทางเศรษฐกิจก็อาจจะมีผลกระทบต่องานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน เช่น ครอบครัวที่ยากจนมีแนวโน้มที่จะพอใจต่อผลตอบแทนที่สูงกว่าผู้ที่มียาได้สูงหรือมีฐานะดีอยู่แล้ว
- ลักษณะอาชีพ พนักงานที่เป็นกลุ่มวิชาชีพ ตำแหน่งผู้จัดการและเจ้าของกิจการจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงและมีความพึงพอใจในรางวัลที่เป็นตัวเงินและการท้าทายมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ
- สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน โครงสร้างขององค์การ ทั้งขนาด รูปร่าง ความสลับซับซ้อน การรวมอำนาจ ลักษณะความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนั้น มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

- เทคโนโลยี พนักงานที่ปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการควบคุมเครื่องจักร อุปกรณ์ มักจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะเห็นว่าได้ทำกิจกรรมที่มีความสำคัญหรือมีความหมายที่บุคคลอื่นไม่มีโอกาสได้ปฏิบัติ

- สิ่งแวดล้อมของงานและงาน ลักษณะสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความสนใจ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานนั้น ๆ มาก ซึ่งเป็นผลมาจากการมีโอกาสดำเนินกิจกรรมและความสามารถ ได้ศึกษาสิ่งใหม่ ๆ

องค์ประกอบจะมีผลต่อความพึงพอใจก็ต่อเมื่อ

- 1 บุคคลมีความรู้สึกท้าทายต่องานที่ปฏิบัติ
- 2 บุคคลมีความสนใจในงานนั้นโดยตรง
- 3 เป็นงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยทางด้านร่างกายมากนัก
- 4 รางวัลในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน
- 5 สภาพแวดล้อมในการทำงานสอดคล้องกับความต้องการทางกายของพนักงานในการที่จะบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

1 3 2 ปัจจัยด้านบุคคล

- องค์ประกอบทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศไม่ค่อยมีความแตกต่างกันต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านอายุพบว่า กลุ่มอายุ 16-29 ปี มักจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความพอใจในการปฏิบัติงานสูงและผู้ที่อายุน้อยมักมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าผู้ที่อายุมาก ในส่วนของการศึกษานั้น พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงมักมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาต่ำ

- ความสามารถ ความสามารถนั้นใช้ทำนายพฤติกรรมที่แสดงถึงความพอใจหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งพิจารณาจากการเปรียบเทียบความสามารถที่บุคคลมีอยู่เทียบกับความสามารถที่บุคคลนั้นถูกคาดหวัง

- บุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เป็นผู้นำและมุ่งความสำเร็จของงาน จะมีความพอใจที่ได้เห็นงานสำเร็จมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่มุ่งมนุษยสัมพันธ์

- การรับรู้ บุคคลที่มีความสนใจในสิ่งรอบตัวและสามารถรับรู้ความหมายของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะมีปฏิกิริยาที่แสดงถึงความพึงพอใจหรือไม่พอใจได้มาก แต่ถ้าบุคคลใดไม่สนใจต่อสิ่งแวดล้อม ก็จะมีแนวโน้มที่จะแสดงปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมาน้อย

- ทักษะ เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการมีพฤติกรรมหรือปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งที่มากระทบต่อบุคคลนั้น ๆ ซึ่งการมีทักษะที่ดีจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแนวโน้มที่เป็นบวกมากกว่าบุคคลที่มีทักษะที่ต้องงานในแง่ลบ

- ค่านิยม ค่านิยมต่อสิ่งแวดล้อมหรือต่อเพื่อนร่วมงาน รวมถึงค่านิยมต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัตินั้นจะส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในงาน

1 3 3 ปัจจัยด้านงาน

- ความชัดเจน ความคลุมเครือของงาน บุคคลในองค์กรที่ไม่เข้าใจอย่างแน่ชัดถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างแจ่มชัด รวมถึงไม่เข้าใจถึงเป้าหมายและมาตรฐานของงาน จะทำให้เกิดความสับสนเพราะปฏิบัติกันไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในงานได้

- ความสอดคล้อง ความขัดแย้งด้านบทบาท บทบาทที่ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการขัดแย้งกับบทบาทที่ได้รับการคาดหวังหรือไม่สอดคล้องกับตำแหน่งที่ดำรงอยู่ ก็อาจส่งผลให้เกิดความกดดันจนนำไปสู่ ความไม่พอใจในงาน

- ลักษณะงาน งานที่ท้าทายความสามารถของบุคคล การได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือใช้ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรือการได้ใช้ความชำนาญเฉพาะตัวเพื่อทำงานให้สำเร็จจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานได้มาก ส่วนงานที่ไม่ท้าทายจะเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย นำไปสู่ความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติและอาจส่งผลในรูปการขาดงานหรือการลาออกจากงานได้

- โครงสร้างขององค์กร ความพอใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น คนทำงานในตำแหน่งงานหลัก (Line) จะมีความพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ทำงานในลักษณะงานสนับสนุน (Staff) และพบว่าคนที่ทำงานในหน่วยงานย่อยขนาดใหญ่มักจะมี ความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนที่ทำงานในหน่วยงานย่อยขนาดเล็ก ส่วนในด้านลักษณะการบังคับบัญชาไม่ว่าจะเป็นแนวราบหรือลำดับชั้นที่สูงนั้น ไม่มีผลต่อความพอใจในงาน

- การควบคุมงาน หัวหน้าที่มีการควบคุมงานอย่างเข้มงวด จะก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ง่าย ส่วนหัวหน้างานที่คอยควบคุม ดูแล ด้วยความห่วงใย มักสร้างความพอใจในหมู่คนทำงานเสมอ การควบคุมงานที่เปิดโอกาส ให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือการแสดงความคิดเห็นจะช่วยส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน

- ผลตอบแทนของงาน การกำหนดผลตอบแทน รวมถึงค่าจ้างและสวัสดิการ จะมีผลกระทบต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจก็อาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจจากผลตอบแทนที่ให้แก่บุคคลด้วย

คูเปอร์ (Cooper 1958 31-33) มีความเห็นว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการทำงานผู้ทำงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย

- 1 ได้ทำงานที่เขาสนใจ
- 2 มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
- 3 มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
- 4 มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- 5 มีสภาพการทำงานที่ดีรวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
- 6 มีความสะดวกในการเดินทางไปทำงานรวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ

7 ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมการปกครองโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

แฮทฟิลด์และฮิวส์แมน (Hatfield and Huseman , อ้างอิงมาจาก Kidrakam 1989 7) ได้ทำการพัฒนาแนวคิดของนักวิจัยต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายในปัจจุบันประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

ตัวแปรที่ 1 องค์ประกอบเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบัน แบ่งเป็น

- 1 ความตื่นเต้น/น่าเบื่อ
- 2 ความสนุกสนาน/ความไม่สนุกสนาน
- 3 สภาพโล่ง/สภาพสลับ ๆ
- 4 ทำทาย/ไม่ทำทาย
- 5 มีความพอใจ/ไม่พอใจ

ตัวแปรที่ 2 องค์ประกอบทางด้านค่าจ้าง ประกอบด้วย

- 1 ถือว่าเป็นรางวัล/ไม่เป็นรางวัล
- 2 มาก/น้อย
- 3 ยุติธรรม/ไม่ยุติธรรม
- 4 เป็นทางบวก/ทางลบ

ตัวแปรที่ 3 องค์ประกอบทางการให้ความดีความชอบ

- 1 ยุติธรรม/ไม่ยุติธรรม
- 2 เชื่อได้/เชื่อไม่ได้
- 3 เป็นเชิงบวก/เชิงลบ
- 4 เป็นเหตุเป็นผล/ไม่เป็นเหตุเป็นผล

ตัวแปรที่ 4 องค์ประกอบทางด้านผู้ใกล้ชิด/ผู้บังคับบัญชา

- 1 อยู่ใกล้/อยู่ห่าง
- 2 ยุติธรรม จริงใจ/ไม่ยุติธรรม ไม่จริงใจ
- 3 เป็นมิตร/ค่อนข้างไม่เป็นมิตร
- 4 เหมาะสมทางคุณสมบัติ/ไม่เหมาะสมทางคุณสมบัติ

ตัวแปรที่ 5 องค์ประกอบทางด้านเพื่อนร่วมงาน

- 1 เป็นระเบียบเรียบร้อย/ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
2. จงรักภักดีต่อหน่วยงาน/ไม่จงรักภักดีต่อหน่วยงานและเพื่อน ๆ
- 3 สนุกสนานร่าเริง/ไม่ค่อยสนุกสนานร่าเริง
- 4 ดูน่าสนใจเอาจริงเอาจัง/ดูเหนียวหน่าย

ฮาร์เรลล์ (Harrell 1964 260-262) เสนอว่า ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังเกิดจากองค์ประกอบส่วนตัวซึ่งประกอบด้วย

- 1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย
- 2 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจ ในการทำงานน้อยอาจจะเป็นเพราะว่าปัญหาทางสภาวะการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่ก็เป็นได้
- 3 อายุ ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น
- 4 ระยะเวลาในการทำงาน ระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงและจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าถึงปีที่แปด จากนั้น จะเริ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานมากขึ้น
- 5 ความเฉลียวฉลาด หากให้คนที่มีความฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้
- 6 ระดับการศึกษา ยังไม่สามารถที่จะสรุปได้ถึงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน
- 7 บุคลิกภาพส่วนตัว เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กิเซลลี (Ghiselli 1955 430) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของคนในองค์กรไว้ 5 ประการคือ

- 1 ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่สถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็เป็นที่น่าพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ
- 2 สถานะทางสังคม สภาพการทำงานต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสถานะที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ
- 3 อายุ ผู้มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
- 4 สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
- 5 คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ

กิ๊บสันและคนอื่น ๆ (Gibson and Others 2000 127) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่าหมายถึงการได้รับแรงผลักดันในตัวบุคคล และเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมโดยตรง

ฟลิปโป (มนัส บุญวงศ์ 2537 15 , อ้างอิงจาก Flippo 1966) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่าหมายถึง การกระตุ้นแรงเร้าและการทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมคน อันจะยังผลให้

คนเกิดความรู้สึกภายในเป็นพลัง มีอาการเร่งเร้าหรือเป็นอาการเคลื่อนไหวที่บ่งการ หรือเป็นช่องทางให้มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้โดยอาจกระตุ้นเร่งเร้าและทำให้เกิดอิทธิพลเช่นนั้น ด้วยวิธีการเชิงปฏิฐานหรือเชิงบวก เช่นการดำเนินการเพื่อสนองความปรารถนาต่าง ๆ ให้เป็นที่พอใจ และด้วยวิธีการเชิงลบ เช่น การดำเนินการบังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นต้น

ดาฟท์ (มนัส บุญวงศ์ 2537 : 15) , อ้างอิงจาก Daft 1988 : 398) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ และเป็นแรงกระตุ้นที่บุคคลรักษากิจกรรมนั้นไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 : 305) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

ลัดดา กุลนันทน์ (2544 : 7) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่มากกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใด อย่างหนึ่งออกมาเพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ แรงจูงใจจะเป็นกำลังหรือพลังใจที่จะส่งผลทำให้บุคคลปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จตามที่องค์การกำหนดไว้โดยจะทำงานนั้นได้ต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐาน เริ่มด้วยความปรารถนา ความประสงค์ จุดมุ่งหมาย เป้าหมาย ความอยาก เป็นเงื่อนไข และหากเงื่อนไขเหล่านี้ถูกกระตุ้นแล้วก็จะได้รับการตอบสนอง บุคลากรแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถและทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายองค์การ ซึ่งก็จะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

อาริดา สัวบุตร (2539 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่ง อย่างใด เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้

เรวัณ สวัสดิ์ (2536 : 14) กล่าวว่า แรงจูงใจอาจเกิดได้จากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการหรือขาดอะไรบางอย่างจึงเป็นพลังชักจูงหรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น ส่วนภายนอก ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่เร้าเร้าช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าจากภายในหรือภายนอกแต่เพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2536 : 145) การจูงใจ หมายความว่า การที่บุคคลถูกชี้นำบุคคลให้ก่อปฏิริยาไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง การจูงใจอาจจะเป็นปฏิริยาในจิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึกก็ได้ แต่มันก็เป็นพลังผลักดันให้ก่อปฏิริยานั้น พลังดังกล่าวเรียกว่า สิ่งจูงใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 394) การจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ การพยายามให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เห็นหนทางที่จะได้รับประโยชน์และมีผลประโยชน์ร่วมกัน การปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบก็เป็นไปอย่างดีที่สุด การจูงใจมีหลักสำคัญว่าต้องพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งในร่างกายและจิตใจอยู่เสมอ

กล่าวโดยสรุปแล้ว จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันจากความต้องทั้งภายในและภายนอกร่างกาย หรือความคาดหวังต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจและมีความพึงพอใจในการที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านรวมกัน เช่น ปัจจัยที่เป็นการจูงใจภายนอกที่มากระทำต่อตัวพนักงานและปัจจัยภายในที่เป็นสิ่งที่พนักงานต้องการหรือคาดหวัง ทั้งสองสิ่งนี้จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจแล้วไปสู่การกำหนดพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานหรือตัวบุคคล

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของ สเตรสและเชรีย

ทฤษฎีแรงจูงใจของ สเตรสและเชรีย (อรรถรัตน์ ศกุนะสิงห์ 2541 : 54 , อ้างอิงมาจาก Strauss and Sayley 1960 : unpaged) ได้กล่าวถึง ความต้องการที่จำเป็น (Needs) ของมนุษย์ไว้ 3 ประการ และความต้องการเหล่านี้เป็นแรงจูงใจให้มนุษย์ทำงาน มีความกระตือรือร้น เกิดกำลังใจที่จะทำงานได้ดีที่สุด เพราะความต้องการของเขาสัมฤทธิ์ผลทำให้เขามีขวัญดี ผลงานที่ออกมาก็จะมีประสิทธิภาพ ความต้องการเหล่านี้ คือ

1 ความต้องการทางกายและความมั่นคง (Physical and Security Needs) คือ ความต้องการที่จะได้รับความพอใจทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่มและที่อยู่อาศัย ความต้องการในหลักประกันที่ว่า ปัจจัยที่จำเป็นเหล่านี้ตนจะได้รับตอบสนองตลอดไป สิ่งที่จะตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความมั่นคงในเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าวคือรายได้ความมั่นคงในการงาน และความก้าวหน้าในการงาน

2 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมย่อมต้องพึ่งพาอาศัยการช่วยเหลือการยอมรับนับถือของคนอื่น สิ่งที่จะตอบสนองความต้องการทางสังคมของคนได้ก็คือ การมีเพื่อนฝูง การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น และความรู้สึกว่าตนได้เป็นเจ้าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Sense of Belonging) เป็นต้น

3 ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง (Egoistic Needs) หมายถึงความต้องการเป็นอิสระต้องการจะทำอะไรด้วยตัวเองและต้องการความสำเร็จในการกระทำของตน มนุษย์จะได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นของตัวเอง จะต้องอาศัยความสำเร็จในการทำงาน

2.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจทางความสำเร็จของแมคคลีแลน (McClelland's Achievement Motive)

แนวความคิดที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของทฤษฎีการจูงใจที่อยู่บนพื้นฐานของพลังที่อยู่ภายในบุคคลคือ แรงจูงใจทางความสำเร็จ ในการวิจัยแรงจูงใจทางความสำเร็จของแมคคลีแลน (อรรถรัตน์ ศกุนะสิงห์ 2541 : 22 ; อ้างอิงมาจาก McClelland 1965 : 321-333) เขาพบว่านักธุรกิจ นักวิทยาศาสตร์ และนักวิชาชีพต่าง ๆ จะมีแรงจูงใจทางความสำเร็จสูงกว่าคนธรรมดา นักธุรกิจที่มีแรง

จิตใจทางความสำเร็จไม่ได้ตีราคากำไรแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เขาต้องการกำไรเพราะว่าเขามีความต้องการความสำเร็จอย่างรุนแรง กำไรเป็นเพียงเครื่องวัดว่าการปฏิบัติงานดีแค่ไหน กำไรไม่ได้เป็นเป้าหมายโดยตัวเอง

McClelland เสนอแนะว่า บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีคุณสมบัติบางอย่าง คุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่

1. เขาพอใจในงานที่เขาสามารถมีความรับผิดชอบส่วนบุคคลในผลลัพธ์
2. เขากำหนดเป้าหมายระดับปานกลาง
3. เขาต้องการสิ่งย้อนกลับทางความสำเร็จหรือความล้มเหลว

ในกรณีที่ขาดความรับผิดชอบส่วนบุคคล ผู้ต้องการความสำเร็จจะได้รับการยอมรับการตอบสนองความพอใจส่วนบุคคลในการบรรลุถึงเป้าหมายน้อยมาก ด้วยการทำงานที่มีความยุ่งยากปานกลางเท่านั้น เขาจะมีความรู้สึกทางความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างดีที่สุด ถ้าหากว่าเขาแก้ปัญหาง่าย ๆ และประสบความสำเร็จ เขาจะได้รับการตอบสนองความพอใจน้อยมากในทางตรงกันข้ามถ้าหากว่าเขาทำงานที่ยุ่งยากมาก เขาอาจจะล้มเหลวและไม่ได้รับการตอบสนองความพอใจเลย ถ้าปราศจากสิ่งย้อนกลับ เขาจะไม่รู้ว่าการตัดสินใจของเขาผิดหรือถูก ดังนั้นเขาจะพอใจและทำงานได้ดีที่สุดในสถานการณ์ที่เขาจะได้รับสิ่งย้อนกลับ ในองค์การธุรกิจสิ่งย้อนกลับอาจจะเป็นต้นทุนและกำไร ตามที่เคยกล่าวถึงนักธุรกิจที่ต้องการความสำเร็จไม่ได้สนใจกำไรเพราะว่าอยากได้แต่กำไรจะเป็นเครื่องวัดความสำเร็จเท่านั้น และพวกเขาเพียงแต่ต้องการงานที่มีเงินเดือนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายประจำเดือนเท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารต้องใช้การจูงใจจากภายนอกเพื่อทำให้บุคคลเหล่านี้ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นการทำความเข้าใจทั้งการจูงใจจากภายในและภายนอกขององค์การจึงเป็นสิ่งจำเป็น

การจูงใจจากภายนอก (External Motivation)

การจูงใจจากภายในเกิดขึ้นจากพลังต่าง ๆ ที่อยู่ภายในตัวบุคคล ความต้องการของเขา ทฤษฎีการจูงใจจากภายนอกไม่ได้ลบล้างทฤษฎีจูงใจจากภายใน แต่ทฤษฎีการจูงใจจากภายนอกถูกสร้างขึ้นมาบนพื้นฐานของทฤษฎีการจูงใจจากภายใน ทฤษฎีการจูงใจจากภายนอกรวมเอาพลังต่าง ๆ ที่มีอยู่ในบุคคลและปัจจัยต่าง ๆ ที่ควบคุมโดยผู้บริหาร เช่น สภาพแวดล้อมงาน เงินเดือน และนโยบายของบริษัท การยกย่อง ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบเข้าไว้ด้วยกัน

เนื่องจากพนักงานอาจจะมีปฏิกริยาในทางบวกหรือลบต่อทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้บริหารของพวกเขากระทำ ดังนั้นผู้บริหารควรจะใช้การชักจูงใจจากภายนอกที่ทำให้เกิดการตอบสนองในทางบวกของพนักงาน การตอบสนองในทางบวกเหล่านี้จะชี้ให้เห็นว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของเขา กำลังทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ ผู้บริหารสามารถใช้การจูงใจจากภายนอกที่เป็นบวกหรือลบได้ การจูงใจทางบวกจะให้รางวัลกับการปฏิบัติงานที่ดี การจูงใจทางลบจะลงโทษการปฏิบัติงานไม่ดี การจูงใจทั้งสองสามารถใช้ได้โดยผู้บริหารส่วนใหญ่ในทุกวัน

ความมุ่งหมายและความจำเป็นของการจูงใจจากภายนอก

บุคคลพบว่าองค์กรการยอมให้พวกเขาบรรลุถึงเป้าหมายที่พวกเขาไม่สามารถบรรลุถึงความสำเร็จได้โดยลำพัง สิ่งเหล่านี้อาจจะแสดงให้เห็นเป็นนัยถึงการจูงใจด้วยตัวเองหรือการจูงใจจากภายในของแต่ละบุคคลค่อนข้างมาก แต่บุคคลหลายคนไม่ได้ยอมรับว่าด้วยการทำงานที่บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร พวกเขายังบรรลุเป้าหมายของพวกเขาเองด้วย บุคคลดังกล่าวนี้ไม่ค่อยจะมีแรงจูงใจด้วยตัวเองในการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

2.2.3 ทฤษฎี X – ทฤษฎี Y

ดีวีรเรน เสรร์ตันและคณะ (2540 309-310) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจภายนอกของแม็คเกรเกอร์ (Douglas McGregor) โดยมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คือ การรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของความเป็นมนุษย์ แม็คเกรเกอร์ ได้ตั้งข้อสมมติฐานของบุคคลต่อการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท

ประเภทแรกคือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะดังนี้

- โดยทั่วไปแล้วเป็นบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหลีกหรืออยู่เฉยๆ
- โดยปกติบุคคลมีนิสัยไม่ชอบทำงาน ทุกคนจะต้องถูกบังคับ ควบคุม หนุนนำ และมีบทลงโทษไว้ เพื่อให้พวกเขามีความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
- คนทั่ว ๆ ไป พอใจกับการถูกบังคับ มีความประสงค์จะไม่อยากรับผิดชอบแต่ไม่มีความทะเยอทะยานและต้องการความปลอดภัยเหนือกว่าสิ่งอื่นใด

ประเภทที่สองคือ ทฤษฎี Y แม็คเกรเกอร์ให้ข้อสมมติฐานดังนี้

- มนุษย์ใช้พลังงานทางกายและสมองในการทำงานอย่างเป็นธรรมชาติ เช่นเดียวกับการเล่นและการพักผ่อน นั่นคือ มนุษย์จะทำงานด้วยความเคยชินอย่างเป็นปกติ
- บุคคลจะใช้การควบคุมตนเองเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การควบคุมภายนอกและการคาดโทษไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายตามองค์การ
- การรับผิดชอบต่อเป้าหมายนั้น ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ
- บุคคลทั่ว ๆ ไปจะเรียนรู้ถึงการปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังต้องการแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
- สมรรถภาพของบุคคลขึ้นอยู่กับ ระดับของจินตนาการในระดับสูง รวมถึงมีความซื่อสัตย์และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งหากมีสิ่งเหล่านี้มากจะทำให้มีการปฏิบัติงานที่ดี
- สภาพของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพหรือความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นบุคคลจึงมุ่งที่จะปฏิบัติงานให้ดีโดยไม่ต้องบังคับ

2.2.4 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ดังนี้คือ (ธงชัย สันติวงษ์ 2530 383-385)

1 คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุดนับตั้งแต่เกิดจนตาย

2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นเป็นสิ่งที่จูงใจทางพฤติกรรม

3 ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะตามมา และเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปว่าการจูงใจจะมีลักษณะที่เป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นตอนของความต้องการนี้ก็คือ "Hierarchy of Needs" ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น 5 ประการ (ภาพประกอบ 2) ดังนี้คือ

1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการให้ชีวิตอยู่รอดเช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ อุดหนุนเหมาะสม เป็นต้น

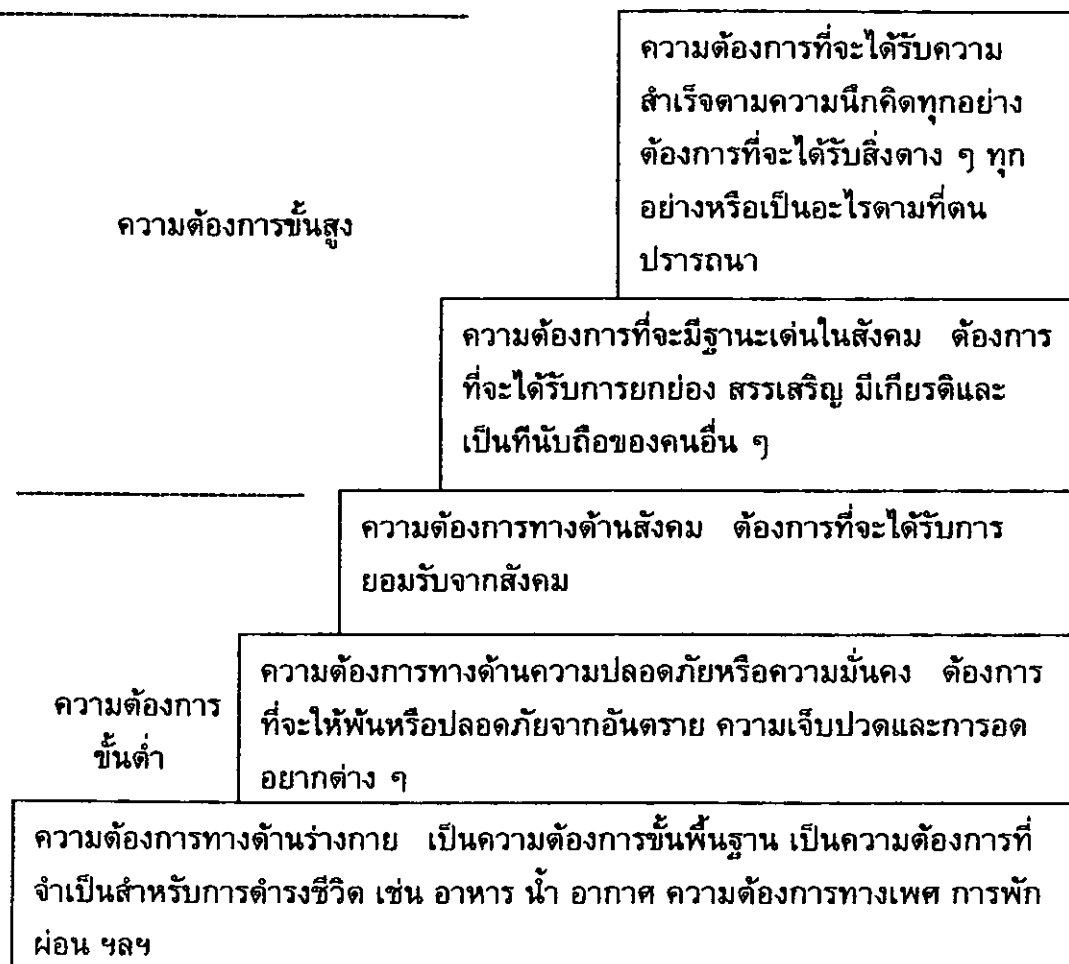
2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ภายหลังความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเริ่มคิดถึง ความมั่นคงในอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ ต้องการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น เป็นต้น

4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ ได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น ๆ ทั่วไป

5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self Actualization Needs) ของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามที่ตนนึกคิด

ความต้องการของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลยังมีความต้องการทางกายอยู่ บุคคลจะมุ่งทำงาน มุ่งความปลอดภัย เมื่อตนเองปลอดภัยแล้วก็จะเกิดความผูกพันในสังคม พยายามให้กลุ่มยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของสังคม หลังจากนั้นความต้องการด้านความสมหวังในชีวิตจะมีความรุนแรงขึ้น บุคคลจึงพยายามแสดงความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ฉะนั้นความต้องการจึงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำงานเพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จที่คาดหวังไว้



ภาพประกอบ 2 ลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

ที่มา ธงชัย สันติวงษ์ (2530) *องค์การและการบริหารการศึกษา การจัดการแผนใหม่* 384

2.2 5 ทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer' E.R.G. Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์นั้น มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีของมาสโลว์ แต่จะมีเนื้อหาบางประการแตกต่างกัน ซึ่งเทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 26-27) สรุปว่า อัลเดอร์เฟอร์ จำแนกความต้องการของมนุษย์เป็น 3 กลุ่ม

1 ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต (Existing Needs) ความต้องการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้รวมความต้องการด้านกายภาพกับความต้องการทางด้านความปลอดภัยทางด้านวัตถุที่อธิบายถึงความต้องการสองขั้นแรกในทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์เข้าไว้ด้วยกัน

2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการในด้านการที่จะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ อาทิ กับสมาชิกภายในครอบครัว กับเพื่อนร่วมงาน กับเพื่อนกับบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวพันด้วย

3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความต้องการนี้เป็นผลจากการที่บุคคลมีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับสภาพแวดล้อม อาทิ ครอบครัว งาน และกิจกรรมด้านสันติภาพ การความพอใจในการเจริญก้าวหน้าได้มาจากการที่บุคคลนั้นเผชิญปัญหาในสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคคลได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

2.2.6 ทฤษฎีปัจจัยคู่หรือทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg 1959 unpagged) ได้ตีพิมพ์ผลงานของเขาในปี ค.ศ. 1957 เรื่อง Motivation Hygiene Theory หรือทฤษฎีสภาพจิตและการจูงใจซึ่งเขาได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจต่าง ๆ กับผลตอบสนองของคนต่อปัจจัยจูงใจเหล่านั้น ทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฮร์ซเบิร์กสร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขา และขณะที่เมืองพิทซเบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์กที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือ ความปรารถนาที่จะจัดความทุกข์ทางร่างกาย เช่น ความหิว ความเคียดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่ 2 คือ ความปรารถนา ความสุขทางใจ เช่น ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือชีวิตที่เจริญก้าวหน้าขึ้น เมื่อใช้องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานพิจารณาแล้ว ความต้องการประเภทแรกคือ องค์ประกอบคู่ ก่อนที่เฮร์ซเบิร์กจะทำวิจัยนี้ ได้มีคณะวิจัยแห่งพิทซเบิร์กได้วิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจในการทำงานมาแล้ว ได้ผลว่า ปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือนน้อย เป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจ แต่เงินเดือนมากก็ไม่เป็นสาเหตุให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น เฮร์ซเบิร์ก มอเนอร์ และชินเดอแมน จึงได้การวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นโดยใช้ประชากรที่เป็นวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมพิทซเบิร์ก และนักบัญชีรวม 200 คน วิธีดำเนินการใช้การสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานะการณ์ที่จะทำให้ให้นักบัญชีและวิศวกรมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นและน้อยลง และถามความเห็นประชากร ในการวิจัยเน้นถึงลักษณะที่ทำให้เขามีความรู้สึกที่ดี และไม่ต้องการตามทัศนคติของเขา นอกจากนี้ ยังถามเรื่องความพอใจและไม่พึงพอใจในงานนั้นว่ามีผลในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือไม่ ผลการค้นคว้าเป็นรายงานว่า องค์ประกอบที่เป็นมูลเหตุหรือปัจจัยให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น แตกต่างกับปัจจัยที่เป็นมูลเหตุให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและไม่มีความสัมพันธ์กัน

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสภาพจิตและปัจจัยจูงใจ

1 ปัจจัยสภาพจิต (Hygiene factors) นั้น เฮร์ซเบิร์ก หมายถึง บรรดาปัจจัยแวดล้อมที่จำเป็นจะต้องมีจึงจะทำให้คนงานยอมทำงานได้ ถ้าปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งขาดตกบกพร่องไป ก็จะทำให้คนงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีครบคลุมทุกปัจจัยแล้วก็จะส่งผลเสียเพียงแต่คน

งานรู้สึกเฉย ต่อการมาทำงานตามหน้าที่ไปวัน ๆ เท่านั้น เข้าทำนองเป็นตัวที่ทำให้เกิด “ความพอใจที่จะมาทำงาน” หรือ Job Satisfaction แก่คนงานเท่านั้น (จึงอาจเรียกปัจจัยสุขภาพจิตนี้ว่า Dissatisfiers) และที่เรียกว่า ปัจจัยสุขภาพจิตก็เพราะว่าถ้าปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งขาดไปคนงานก็อาจมาทำงานแต่ด้วยความไม่เต็มใจ สภาพเช่นนี้เองที่จะทำให้คนงานคนนั้นเกิดอาการ “สุขภาพจิตเสื่อม” ได้ในเวลาต่อไป ปัจจัยสุขภาพจิตได้แก่

1 1 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร การให้ความมั่นใจว่าจะไม่ประสบสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่ง การลดตำแหน่งการสูญเสียรายได้ จะเป็นการขจัดความกลัวและสร้างความมั่นคง ปลอดภัยให้เกิดขึ้น

1 2 นโยบายและการบริหารงาน (Policies and Task Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานซ้ำซ้อน การแก่งแย่งอำนาจกัน และการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางการทำงานเอง เขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จมากขึ้น หากบุคคลในองค์กรไม่เข้าใจอย่างแน่ชัดถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตน รวมทั้งไม่เข้าใจถึงเป้าหมายและมาตรฐานของงาน ย่อมมีความสับสนเพราะปฏิบัติไม่ถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในงานได้

1 3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Task Performance Contest) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ฯลฯ การจัดองค์ประกอบในการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ จิตใจ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจเป็นอย่างมาก งานที่มีสภาวะไม่ดีมักจะทำให้คนงานท้อแท้ เบื่อหน่ายในการทำงาน

1 4 วิธีการบังคับบัญชา (Techniques of Commandship) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร การที่หัวหน้างานมีการควบคุมอย่างเข้มงวด จะก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ง่าย ส่วนหัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างห่วยโง่ มักสร้างความพอใจในหมู่คนทำงานเสมอ การควบคุมงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะมีผลส่งเสริมทัศนคติอันดีต่อกัน

1 5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationships Among Work Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

1 6 เงินเดือน (Monthly Salaries) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงานอาจกล่าวได้ว่า “เงินเดือนดีอย่างเดียวไม่อาจทำให้คนงานทำงานหนักขึ้นแต่ถ้าเงินเดือนน้อยหรือขึ้นไบน้อยกว่าที่คาดหวังกลับจะทำให้คนงานเลวลง”

เฮิร์ชเบิร์ก เน้นอีกว่า ถ้าจะให้คนงานเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ได้ดีนั้นจำเป็นต้องได้รับปัจจัยจูงใจเสริมเข้าไปในการทำงานอีกด้วย

2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่ว่าได้แก่

2.1 ความสำเร็จในหน้าที่ (Aspect of Success) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มใจในความสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น (Recognition from People) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ คนเราต้องการได้รับการยกย่อง ชมเชยเสมอไม่ว่าอยู่ในฐานะใด และตำแหน่งใด การยกย่องชมเชยที่เหมาะสมกับแต่ละคนจะเป็นการสร้างแรงจูงใจ

2.3 ลักษณะของงานที่ทำ (Nature of Work) หมายถึงงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์ค้นคว้าหาสิ่งใหม่ แบบใหม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ งานที่ท้าทายความสามารถมีแนวโน้มที่นำไปสู่ความพอใจในงานมากกว่า และผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือให้สำเร็จประสพผล จะนำมาซึ่งความพอใจในงาน ส่วนที่ไม่ท้าทายจะเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย นำไปสู่ความไม่พอใจในระดับสูง และอาจส่งผลในรูปการขาดงาน หรือการลาออกจากงานได้

2.4 ความรับผิดชอบที่ได้รับ (Assigned Responsibility) หมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป การมอบหมายงานที่ให้ความรับผิดชอบที่เหมาะสมเป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจให้ปฏิบัติงานเต็มที่มากขึ้น

2.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Functional Promotion) หมายถึงการได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย เพราะการมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งจะทำให้คนงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

2.6 ความเจริญก้าวหน้าส่วนบุคคล (Personal Advancement) หมายถึงการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเติบโตด้านความรู้ ความสามารถ และความชำนาญมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นโดยการฝึกอบรม การให้ดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์ในการทำงานด้านต่าง ๆ การได้รับปัจจัยเหล่านี้เพียงตัวใดตัวหนึ่งหรือทั้งหมดก็จะเป็นเครื่องจูงใจให้คนงานเกิดความขยัน หรือมีชีวิตชีวาในการทำงาน เข้าลักษณะเป็นตัวทำให้เกิด Job Enrichment หรืออาจเรียกว่า เป็นเครื่องปรุงที่ทำให้เกิดรสชาติในการทำงาน ความคิดของเฮิร์ชเบอร์กในเรื่องนี้จะใช้ได้กับคนตะวันตกและคนทางตะวันออกโดยไม่มีข้อแตกต่างกันมากนัก

ละเอียดย จงกลนี้ (2529 74-75) ได้สรุปเปรียบเทียบแต่ละปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์กได้ปัจจัย

ตาราง 1 เปรียบเทียบปัจจัยค่าจูงกับปัจจัยกระตุ้น

ปัจจัยค่าจูง (Hygiene Factor) (สภาวะของงาน)	ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) (ลักษณะของงาน)
1 นโยบายและการบริหาร	1 ความสำเร็จในการทำงาน
2 การบังคับบัญชา	2 การยอมรับ
3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3 ลักษณะของงานที่ท้าทาย
4 สภาพการทำงาน	4 การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ
5 เงินเดือน	5 การมีโอกาสดำเนินงาน
6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนและลูกน้อง	6 การเพิ่มพูนความรู้ในงาน

ทฤษฎีต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ล้วนเป็นประโยชน์กับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานทั้งสิ้น จะเห็นได้ว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์กมีส่วนคล้ายคลึงกันมาก เพราะทฤษฎีปัจจัยอนามัยของเฮอริชเบิร์กคือความต้องการเบื้องต้นตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เมื่อทฤษฎีกล่าวไว้เช่นผู้บริหารจะใช้ปัจจัยจูงใจสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จได้ก็ต่อเมื่อตอบสนองปัจจัยอนามัยหรือความต้องการระดับต่ำจนเป็นที่พอใจเสียก่อน ดังนั้น การจูงใจพนักงาน จำเป็นที่ผู้บริหารต้องนำทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้โดยมีการปรับปรุงวิธีการให้เหมาะสม โดยคำนึงอยู่เสมอว่าบุคคลแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันทั้งทางด้านส่วนตัว อายุ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สิ่งเหล่านี้ผู้เป็นหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาต้องเรียนรู้ คือ ต้องดูคนให้ออก บอกคนให้ได้ และใช้คนให้เป็น ผลงานขององค์การนั้นก็จะมีสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย

3. ความหมายและลักษณะของธุรกิจขนาดย่อม

3.1 เอสเอ็มอีในเอเปค . ภูมิหลังและที่มา

ความร่วมมือทางเศรษฐกิจของกลุ่มเอเปคเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2536 ที่เกาะเบลค ไกลันครซี แอดเทิล สหรัฐอเมริกา หลังจากที่มีการประชุมผู้นำเศรษฐกิจอย่างไม่เป็นทางการครั้งแรกเพื่อร่วมกันจัดทำวิสัยทัศน์ในการสร้าง "ประชาคมทางเศรษฐกิจของภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก" ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ผู้นำเอเปคได้ร่วมกันลงนามในแถลงการณ์โบกอร์ว่าด้วยเจตนารมณ์ร่วมของเอเปค (The Bogor Declaration of Common Resolve) ซึ่งกำหนดว่าเอเปคจะเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุนในภูมิภาคภายในปี ค.ศ. 2010 หรือ พ.ศ. 2553 สำหรับประเทศพัฒนาแล้ว และ ค.ศ. 2020 หรือ พ.ศ. 2563 สำหรับประเทศกำลังพัฒนา

และเพื่อให้มีการนำแถลงการณ์โบกอร์ไปปฏิบัติในปี พ.ศ. 2538 ผู้นำเอเปคได้รับรองแผนปฏิบัติการโอซาก้า (Osaka Action Agenda) ซึ่งมุ่งเน้นให้ความสำคัญใน 3 ด้านหลัก คือ การเปิดเสรีด้านการค้าและการลงทุน (Trade and Investment Liberalization) การอำนวยความสะดวกทางธุรกิจ (Business Facilitation) และความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจและวิชาการ (Economic and Technical Cooperation - ECOTECH)

แผนปฏิบัติการโอซาก้ายังได้กำหนดกรอบการประชุมด้านต่าง ๆ ออกเป็น 11 ด้าน ซึ่งแน่นอนว่าวิสาหกิจขนาดกลางและย่อมก็เป็นหนึ่งในกรอบการดำเนินงานที่กำหนดให้มีการประชุมผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาในเรื่องดังกล่าวเป็นการเฉพาะ

การประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอีของเอเปคได้เริ่มขึ้นในปีเดียวกับที่ผู้นำได้ลงนามในแถลงการณ์โบกอร์โดยการประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอีครั้งแรกจัดขึ้นที่เมืองโอซาก้า ประเทศญี่ปุ่น โดยสมาชิกได้ให้ความสำคัญกับการขจัดปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และได้มีการกำหนดเป็นประเด็นสำคัญหลัก 5 ประเด็น (5 Priority Areas) ประกอบด้วย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (Information Access) การพัฒนาและการแลกเปลี่ยนเทคโนโลยี (Technology and Technology Sharing) การสนับสนุนด้านการเงิน (Financing) และการเข้าถึงตลาด (Market Access)

การประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอีครั้งที่ 2 จัดขึ้นที่เมืองแอตแลนตา ประเทศออสเตรเลีย ที่ประชุมได้รับรองข้อริเริ่มที่สอดคล้องกับประเด็นหลัก 5 ประเด็น ดังนี้

- APEC SME Leaders Workshop การสัมมนาเพื่อวางแผนและการดำเนินการตามแผน
- APEC Franchising Study เพื่อส่งเสริมให้เอสเอ็มอีเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบเฟรนไชส์ เพื่อหาวิธีที่ดีที่
- A Directory on SME Agency รวบรวมและจัดพิมพ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือและสร้างโอกาสทางการค้าการลงทุนของเอสเอ็มอีในเอเปค
- A Review of Existing SME Networks for Information Flows, Business Matching and Business Facilitation วิเคราะห์กระบวนการจับคู่ทางธุรกิจและการอำนวยความสะดวกที่เอสเอ็มอีได้รับจากส่วนราชการและเอกชน
- The Development of an APEC Center for Technology Exchange and Training การจัดตั้งศูนย์และเปลี่ยนการฝึกอบรมทางเทคโนโลยี
- The Conducting of a Venture Capital Workshop / Study of the Efficiency of Financial Markets จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์สำหรับการร่วมทุน และส่งเสริมความเข้าใจร่วมกันต่อระบบการเงินของเอสเอ็มอี
- The Development of Initiatives that Will Facilitate the Use of Electronic Tools พัฒนาให้มีการอำนวยความสะดวกในการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์

- A Review of the Use of Diagnostic Tools to Access SME Technology Capabilities จัดทำการศึกษาเพื่อหาเครื่องมือสำหรับประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีของแต่ละประเทศ

ขณะที่การประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอีครั้งที่ 3 ที่เมืองเซบู ในฟิลิปปินส์ได้สนับสนุนให้มีการขยายผลแผนปฏิบัติการต่างๆ เพราะเห็นว่าส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารนโยบายและโครงการต่างๆ ทั้งยังสนับสนุนให้ส่งเสริมให้เอสเอ็มอีในท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และที่ประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอีครั้งที่ 4 ในปีพ.ศ. 2540 ซึ่งจัดขึ้นที่เมืองฮอนโนลูลู ประเทศแคนาดา ที่ประชุมได้เห็นชอบกับ "กรอบการดำเนินกิจกรรมด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของเอเปค" (Framework for APEC SME Activities) เพื่อเป็นกรอบการดำเนินกิจกรรมของเอสเอ็มอีในเวทีต่างๆ ของเอเปค

ในปีพ.ศ. 2541 ซึ่งมีการประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอีครั้งที่ 5 ที่กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซียได้มีการรับรอง "แผนปฏิบัติงานร่วมเพื่อการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม" (Integrated Plan of Action for SME Development - SPAN) ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาและขยายการดำเนินงานของเอสเอ็มอีอย่างครบวงจร โดยมุ่งเน้นที่จะเพิ่มศักยภาพของเอสเอ็มอีที่จะช่วยสร้างความเติบโตให้กับภูมิภาค และช่วยให้สามารถปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของภูมิภาค แต่การดำเนินการต่างๆ ตามแผนปฏิบัติการดังกล่าวขึ้นกับความสมัครใจของประเทศสมาชิกเป็นหลัก

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการประชุมในช่วงต้นของที่ประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอีส่วนใหญ่ ยังมุ่งเน้นไปที่การวางกรอบการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาและสร้างเครือข่ายของเอสเอ็มอีในเอเปคเป็นหลัก อย่างไรก็ตามในการประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอีครั้งที่ 6 ซึ่งจัดขึ้นที่เมืองไคโร ประเทศอียิปต์ ในปีถัดมาที่ประชุมยอมรับว่าวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในเอเชียซึ่งส่งผลให้มีผู้ว่างงานจำนวนมาก ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและส่งผลให้มีผู้ประกอบการธุรกิจเอสเอ็มอีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือได้ว่าเอสเอ็มอีจะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของเอเปคในอนาคต

ดังนั้นในการประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอีครั้งที่ 7 ที่ประเทศบรูไน ที่ประชุมจึงมุ่งเน้นให้มีการตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของเอสเอ็มอี และส่งเสริมให้มีการทำธุรกิจอี-คอมเมิร์ซ หาทางกระจายรายได้ในกลุ่มเอสเอ็มอี และสนับสนุนให้เอสเอ็มอีเข้าถึงแหล่งเงินทุนและตลาดทุน

การประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอีครั้งที่ 8 ซึ่งจัดขึ้นที่นครเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน เมื่อปีพ.ศ. 2544 ก็ยังคงเป็นการหาแนวทางสำหรับเอสเอ็มอีในภูมิภาคเพื่อรับมือกับความท้าทายใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากโลกาภิวัตน์ โดยเน้นที่ประเด็นหลัก 3 ประเด็น คือ การพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Advancing Technological Innovation) การอำนวยความสะดวกทางการเงิน (Facilitating Financing) และการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมต่างๆ เพื่อการพัฒนาเอสเอ็มอี (Improving the Environment of SME Development)

เอเปคได้จัดการประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอีอย่างต่อเนื่องมาตลอดทุกปี โดยวางแผนไปในปีพ.ศ. 2545 เพียงปีเดียวเท่านั้น การประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอี ครั้งที่ 9 ซึ่งจะจัดขึ้นในประเทศไทย

ในปีนี้ ในฐานะเจ้าภาพของการประชุมเอเปค ประเทศไทยได้เสนอประเด็นหลัก (Theme) และ ประเด็นย่อย (Sub-theme) ของการประชุมในปีนี้เป็นแนวทางหลักของการประชุมที่จะมีขึ้น ตลอดทั้งปี และหนึ่งในประเด็นย่อยที่ไทยได้กำหนดขึ้นและได้รับการยอมรับจากสมาชิกเอเปคทั้ง 21 เขตเศรษฐกิจ คือ "วิสาหกิจเติบโตใหม่ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และธุรกิจขนาดเล็ก" (New Growth Enterprises SMEs and Micro-Businesses)

การกำหนดประเด็นย่อยให้มีการหารือในเรื่องดังกล่าว เพราะไทยเห็นว่าที่ผ่านมาเอเปค อาจจะยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากความสามารถของผู้ประกอบการเอสเอ็มอีอย่างเต็มที่ เนื่องมาจากการขาดความเข้มแข็งของผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ขาดเครือข่ายที่จะช่วยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และถ่ายทอดความรู้ รวมถึงขาดการส่งเสริมในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการเอสเอ็มอี สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นอุปสรรคของการพัฒนาตนเองของผู้ประกอบการเอสเอ็มอีในเอเปค

เป้าหมายในการจัดการประชุมรัฐมนตรีเอสเอ็มอี ครั้งที่ 9 ซึ่งจัดขึ้นในระหว่างวันที่ 7-9 สิงหาคมนี้ จึงมุ่งเน้นไปที่การสร้างสังคมผู้ประกอบการเอสเอ็มอีของเอเปคให้เข้มแข็งมากขึ้น โดย เน้นใน 4 เรื่องหลัก ประกอบด้วย การพัฒนาผู้ประกอบการ การขจัดอุปสรรคสำหรับผู้ส่งออกสินค้า เอสเอ็มอี การส่งเสริมวิสาหกิจรากหญ้า และการหาทางเข้าถึงแหล่งเงินทุนของเอสเอ็มอี ซึ่งรัฐบาล ไทยคาดหวังว่าการผลักดันตามแนวทางต่างๆ นี้ จะเป็นการช่วยส่งเสริมธุรกิจเอสเอ็มอีของไทยอีก ทางหนึ่งด้วย (นิตยสารเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2547 ออนไลน์)

3.2 พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สาระสำคัญ

วัตถุประสงค์ในการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ คือ โดยที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นกลุ่มวิสาหกิจส่วนใหญ่ของประเทศและมีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมยังขาดความสามารถในการประกอบการ ทั้งหมดทางด้านเทคโนโลยี การผลิต การจัดการ การตลาด และการเงิน ทำให้ไม่อาจแข่งขันกับวิสาหกิจขนาดใหญ่ได้และประกอบกับ ใน สภาพการณ์ปัจจุบัน ประเทศไทยต้องเปิดเสรีทางการลงทุน การบริการ และการค้า จึงทำให้ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประสบภาวะที่ต้องแข่งขันกับกิจการค้าทำนองเดียวกันมากยิ่งขึ้น ทั้งระดับภายในประเทศและระดับนานาชาติ ดังนั้น เพื่อให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถพัฒนากิจการให้เกิดความเข้มแข็งมีประสิทธิภาพและเป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนา เศรษฐกิจของประเทศจึงสมควรจัดให้มีกระบวนการช่วยเหลือส่งเสริมและสนับสนุนและมาตรการ ด้านสิทธิและประโยชน์ที่เหมาะสม นอกจากนี้สมควรจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นศูนย์กลางประสานระบบการทำงานของส่วนราชการ องค์การของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

กฎหมายแบ่งออกเป็น 7 หมวด 49 มาตรา มีสาระสำคัญดังนี้

หมวด 1 ว่าด้วยคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนการส่งเสริม SMEs เสนอขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี กำหนดลักษณะกิจการที่เป็น SMEs ตามกฎหมาย เสนอรายงานสถานการณ์ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อคณะรัฐมนตรีและสาธารณชน ให้คำแนะนำหน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการส่งเสริม SMEs เสนอให้มีกฎหมาย หรือให้มีการแก้ไขกฎหมายเพื่อให้เกิดการส่งเสริมสนับสนุนแก่ SMEs เสริมสร้างความร่วมมือ องค์กรทั้งใน และต่างประเทศเพื่อการส่งเสริม SMEs และกำกับการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหาร

หมวด 2 ว่าด้วยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้จัดตั้งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทและขนาดกิจการ SMEs ตามสภาพ เศรษฐกิจและสังคม กำหนดประเภทและขนาดกิจการที่สมควรได้รับการส่งเสริม ประสานการจัดทำแผนปฏิบัติการ ส่งเสริม SMEs ร่วมกับองค์กรของรัฐอื่นและภาคเอกชน ศึกษาจัดทำรายงานสถานการณ์ SMEs บริหารกองทุนส่งเสริม SMEs ดำเนินการด้านธุรการของคณะกรรมการ ทั้งนี้ยังกำหนดให้สำนักงานมีอำนาจหน้าที่ในการจัดให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน กุ๊ยมเงิน หรือให้กุ๊ยมเงินเพื่อการส่งเสริม SMEs ให้การอุดหนุนช่วยเหลือเพื่อการส่งเสริม เข้าร่วมกิจการเข้าถือหุ้นในบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัดเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริม ให้มีคณะกรรมการบริหาร สำนักงานทำหน้าที่กำกับดูแล พิจารณานอุมัติการดำเนินงาน เสนอแนะให้ความเห็นคณะกรรมการและรัฐมนตรีเกี่ยวกับการส่งเสริม SMEs ออกข้อบังคับการบัญชี การเงิน การแบ่งส่วนงาน การปฏิบัติในสำนักงาน การจัดสรรกองทุน กำหนดคุณสมบัติผู้อำนวยการสำนักงานในฐานะผู้บริหารสำนักงานส่งเสริม

หมวด 3 ว่าด้วยกองทุนส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริม SMEs เพื่อใช้จ่ายในการส่งเสริม SMEs ตามกฎหมายนี้

หมวด 4 ว่าด้วยแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกำหนดให้สำนักงานจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริม SMEs เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนการส่งเสริมเพื่อเสนอ คณะกรรมการ ให้ความเห็นชอบและควรประกอบด้วยแผนงาน โครงการ กิจกรรม และมาตรการในเรื่องต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในมาตรา 38(1)-(18) กับให้ส่วนราชการรายงานผลดำเนินการตามแผนให้คณะกรรมการอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง และแจ้งสถิติข้อมูลให้แก่สำนักงานเพื่อเผยแพร่

หมวด 5 ว่าด้วยการส่งเสริมและการสนับสนุนของรัฐกำหนดให้วิสาหกิจ กลุ่มวิสาหกิจ องค์กรเอกชนที่ประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ส่งเสริม หรือสนับสนุนจากกองทุน ยื่นคำขอต่อสำนักงาน ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวงและให้สำนักงานพิจารณาคำขอโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติการส่งเสริม

หมวด 6 ว่าด้วยการเพิกถอนการส่งเสริมและการสนับสนุนของรัฐให้อำนาจคณะกรรมการเพิกถอนการช่วยเหลือ ส่งเสริมหรือสนับสนุน แก่ผู้ประกอบการ กลุ่มวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชน ดำเนินการ ไม่สุจริต เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิในการช่วยเหลือสนับสนุนของรัฐเป็นเวลาไม่เกินห้าปี

กำหนดให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มวิสาหกิจ องค์การเอกชนที่มีได้รายงานสถิติข้อมูล อาจถูกตัดสิทธิการได้รับความช่วยเหลือ ส่งเสริมสนับสนุนจากภาครัฐ

หมวด 7 ว่าด้วยบทกำหนดโทษกำหนดให้การไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการในการส่งข้อเท็จจริง ให้ถ้อยคำ หรือให้เอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2547 ออนไลน์)

3.3 ยุทธศาสตร์การพัฒनावิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

กระทรวงอุตสาหกรรม ร่วมกับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และหอการค้าไทย ได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง "ยุทธศาสตร์การพัฒนา SMEs" เมื่อวันที่ 8 - 9 มิถุนายน 2544 ณ ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ซึ่งที่ประชุมได้อภิปรายวิสัยทัศน์ ปัญหาอุปสรรคและมาตรการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีประเด็นสำคัญเกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนหลายหน่วยงาน ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปสรุปผลการดำเนินการภายใน เดือนกรกฎาคม 2544 โดยให้กระทรวงอุตสาหกรรมเป็นหน่วยงานประสาน และติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินงานรายงานต่อรัฐบาลทุก 3 เดือน

ยุทธศาสตร์การพัฒนา SMEs ดังกล่าวประกอบด้วยยุทธศาสตร์หลักและมาตรการที่สำคัญ 5 มาตรการคือ

ยุทธศาสตร์หลัก

- 1 สนับสนุน SMEs เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ
- 2 กำหนดทิศทางการพัฒนาสินค้าและบริการของไทย กำหนดประเภทธุรกิจและสินค้าเป้าหมาย

เป้าหมาย

- 3 ส่งเสริมนวัตกรรมใน SMEs
- 4 จัดเชื่อมโยงบริการเพื่อ SMEs ทุกด้านครบวงจรในลักษณะ One-stop Service
- 5 พัฒนาระบบขนส่งให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ต้นทุนต่ำลง
- 6 ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการค้าของภูมิภาคอินโดจีน
- 7 สนับสนุนการรวมกลุ่ม SMEs และให้องค์การเอกชนเป็นกลไกเสริมในการช่วยเหลือกำกับดูแล SMEs
- 8 ติดตามผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา SMEs

มาตรการด้านการเงิน

- 1 เร่งรัดการปล่อยสินเชื่อทางการค้าแก่ SMEs และเร่งแก้ไขปัญหา NPL โดยมีเป้าหมายให้เพิ่มสภาพคล่องในระบบอีกประมาณ 400,000 ล้านบาท
- 2 ขยายการค้าประกันสินเชื่อ SMEs โดยรัฐค้ำประกันร้อยละ 70

3 เพิ่มบทบาทสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เป็นส่วนหนึ่งในเป้าหมายเพิ่มสภาพคล่องในระบบ

4 เร่งรัด ขยาย และปรับปรุงการดำเนินงานกองทุนร่วมทุนของรัฐ

5 ส่งเสริมธุรกิจกองทุนร่วมทุนของเอกชน

มาตรการฐานด้านภาษีและกฎระเบียบ

1 ปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีเงินได้ ระบบหักภาษี ณ ที่จ่ายและการศึกษามูลค่าเพิ่ม

2 ปรับปรุงโครงสร้างภาษีนำเข้า ปรับปรุงขั้นตอนพิธีการทางศุลกากรและระบบภาษี

สรรพสามิต

3 ทบทวนปรับปรุงการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4 ทบทวนหลักเกณฑ์การใช้มาตรฐานการบัญชี

5 เร่งรัดการออกกฎหมายและแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการค้าปลีกเพื่อลดข้อเสียเปรียบ

ของผู้ค้าปลีกรายย่อย

6 อุดช่องว่างของกฎหมายที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว

7 ปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการค้าชายแดน และจัดระบบองค์กร

กำกับดูแล

8 ศึกษาทบทวนกฎหมายและกฎระเบียบที่มีผลกระทบต่อ SMEs

9 ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบอื่น ๆ

มาตรการด้านการตลาด

1. เร่งผลักดันการจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้า ทั้งระดับจังหวัด ภาค ประเทศและในต่าง

ประเทศ

2 ส่งเสริมการออกแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์

3 ส่งเสริมการพัฒนาหัตถสินค้าไทย

4 ส่งเสริมการใช้สินค้าและบริการของธุรกิจไทย โดยเฉพาะ SMEs

5 ขยายกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการส่งเสริมการส่งออก

6 เร่งพัฒนาระบบข้อมูลการค้า

7 ส่งเสริมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

8 สร้างความร่วมมือในการเจรจาติกาการค้าระหว่างประเทศ การตอบโต้มาตรการกีด

กันทางการค้าและการป้องกันสินค้านำเข้าด้อยคุณภาพ

มาตรการด้านทรัพยากรมนุษย์

1 เร่งรัดการพัฒนาผู้ประกอบการและบุคลากรของ SMEs เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่

2 จัดระบบโครงสร้างค่าจ้างให้สอดคล้องกับทักษะความสามารถของบุคลากรโดย

กำหนดวุฒิวิชาชีพ

3. จัดมาตรการจูงใจให้สถานประกอบการสนับสนุนให้บุคลากรได้อบรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ

4 ปรับหลักสูตรการศึกษาให้สนองความต้องการของภาคธุรกิจและเตรียมนักธุรกิจรุ่นใหม่เข้าสู่เศรษฐกิจใหม่

5 เรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศที่เกษียณอายุ และผู้เชี่ยวชาญไทยในต่างประเทศ
มาตรการด้านเทคโนโลยี

1 เพิ่มปริมาณห้องปฏิบัติการและศูนย์ทดสอบมาตรฐานผลิตภัณฑ์ให้เพียงพอเป็นที่ยอมรับในระดับสากลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ส่งออก

2 ร่วมมือวิจัยและพัฒนาระหว่างหน่วยงานของรัฐกับภาคเอกชน

3 ให้ความช่วยเหลือปรับปรุงและยกระดับมาตรฐานการผลิต

4 ใช้เครื่องจักรร่วมกัน (pool) เพื่อลดภาระการลงทุนและใช้เครื่องจักรที่ต้องนำเข้าให้คุ้มค่า

5 ผลักดันการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากบริษัทข้ามชาติและช่วยเหลือการสรรหาและซื้อเทคโนโลยี (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2547 ออนไลน์)

3.4 ความหมายของธุรกิจขนาดย่อม

SMEs (Small and Medium Enterprises) ก็คือธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีความหมายรวมถึง กิจการอุตสาหกรรมการผลิต (Manufacturing) กิจการค้าส่งและค้าปลีก (Wholesale and Retail) และกิจการบริการ (Service) (วิฑูรย์ สิมะโชติ 2542 ไม่ปรากฏเลขหน้า)

วินิจ วีรยางกูร (2528 : 2) ได้ให้ความหมายของธุรกิจขนาดย่อมไว้ว่า หมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระ มีเอกชนเป็นเจ้าของ ดำเนินการโดยเจ้าของ ไม่เป็นเครื่องมือของธุรกิจใด และไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลอื่นหรือธุรกิจอื่น

กระทรวงอุตสาหกรรมได้นิยามขนาดของ SMEs (Small and Medium Enterprises) โดยใช้เกณฑ์ของการจ้างงาน (จำนวนคนงาน) หรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ ดังนี้

1 อุตสาหกรรมขนาดย่อม ได้แก่ อุตสาหกรรมที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรไม่เกิน 20 ล้านบาท

2 อุตสาหกรรมขนาดกลาง ได้แก่ อุตสาหกรรมที่มีจำนวนการจ้างงานมากกว่า 50 คน ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 200 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท

3 อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ได้แก่ อุตสาหกรรมที่มีจำนวนการจ้างงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป หรือมีทรัพย์สินถาวรตั้งแต่ 100 ล้านบาทขึ้นไป (วิฑูรย์ สิมะโชติ 2542 12)

3.5 การจำแนก SME ของประเทศไทยของหน่วยงานต่าง ๆ

ตาราง 2 นิยามการจำแนก SME ของประเทศไทยของหน่วยงานต่าง ๆ

ที่มา SME Group (2542, กันยายน-ตุลาคม) SME คืออะไร กรมบัญชีคดี. 5(34) 36

หน่วยงาน	ขนาดย่อม	
	สินทรัพย์ (ล้านบาท)	แรงงาน (คน)
บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย)	สินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 50	ไม่ระบุ
บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย)	สินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50	ไม่ระบุ
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	สินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50
สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	สินทรัพย์รวมไม่เกิน 20	ไม่เกิน 50
บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (IFCT)	สินทรัพย์รวมไม่เกิน 100	ไม่ระบุ
ธนาคารแห่งประเทศไทย	สินทรัพย์รวมไม่เกิน 50	ไม่ระบุ
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	ทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า 40	ไม่ระบุ
พรรคไทยรักไทย	ไม่มี	ไม่เกิน 100

จากนิยามของ SME ที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้กล่าวไว้ทางผู้วิจัยจะใช้นิยามของ SME ตามความหมายของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมดังนี้คือ SME คือ ธุรกิจที่มีสินทรัพย์หรือเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 50 ล้านบาท และมีการจ้างพนักงานไม่เกิน 50 คน ไว้สำหรับการทำวิจัยฉบับนี้

3.6 ลักษณะของธุรกิจขนาดย่อม

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2546 : 1) ได้สรุปลักษณะของธุรกิจขนาดย่อมไว้ 4 ประการดังนี้

- 1 มีการบริหารอย่างอิสระ และผู้บริหารมักเป็นเจ้าของกิจการเอง
- 2 เงินลงทุนที่นำมาทำธุรกิจเป็นเงินทุนส่วนตัว หรือได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มคนกลุ่มเล็ก ๆ

- 3 ขอบเขตการดำเนินการกระทำในพื้นที่ภายในท้องถิ่นเป็นส่วนมาก พนักงานและเจ้าของอาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน แต่ตลาดของสินค้าและบริการไม่จำเป็นต้องอยู่ในท้องถิ่นนั้นก็ได้

- 4 ธุรกิจมีขนาดเล็กเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งทางด้านจำนวนพนักงาน เงินลงทุน ทรัพย์สิน ยอดขาย

3.7 ปัญหาและข้อจำกัดของ SMEs ในภาพรวม

1 ปัญหาด้านการตลาด SMEs ส่วนใหญ่มักตอบสนองความต้องการของตลาดในท้องถิ่นหรือตลาดภายในประเทศ ซึ่งยังขาดความรู้ความสามารถในด้านการตลาดในวงกว้าง โดยเฉพาะตลาดต่างประเทศ ขณะเดียวกันความสะดวกรวดเร็วในการคมนาคมขนส่งตลอดจนการเปิดเสรีทางการค้า ทำให้วิสาหกิจขนาดใหญ่ รวมทั้งสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาแข่งขันกับสินค้าในท้องถิ่นหรือในประเทศที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากขึ้น

2 ขาดแคลนเงินทุน SMEs มักประสบปัญหาการขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน เพื่อมาลงทุนหรือขยายการลงทุนหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนทั้งนี้เนื่องจากการไม่มีการทำบัญชีอย่างเป็นระบบและขาดหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ทำให้ต้องพึ่งพาเงินกู้ยืมในระบบ และต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่สูง

3 ปัญหาด้านแรงงาน แรงงานที่ทำงานใน SMEs จะมีปัญหาการเข้าออกสูง กล่าวคือ เมื่อมีฝีมือและมีความชำนาญมากขึ้นก็จะย้ายออกไปทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ที่มีระบบและผลตอบแทนที่ดีกว่า จึงทำให้คุณภาพของแรงงานไม่สม่ำเสมอการพัฒนาไม่ต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพสินค้า

4 ปัญหาข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต โดยทั่วไป SMEs มักใช้เทคนิคการผลิตไม่ซับซ้อนเนื่องจากการลงทุนต่ำและผู้ประกอบการ/พนักงานขาดความรู้พื้นฐานที่รองรับเทคนิควิชาที่ทันสมัยจึงทำให้ขาดการพัฒนาในรูปแบบผลิตภัณฑ์ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานที่ดี

5 ข้อจำกัดด้านการจัดการ SMEs มักขาดความรู้ในการจัดการหรือการบริหารที่มีระบบใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้ โดยเรียนถูกเรียนผิดเป็นหลักอาศัยบุคคลในครอบครัวหรือญาติพี่น้องมาช่วยงานการบริหารภายในลักษณะนี้แม้จะมีข้อดีในเรื่องการดูแลที่ทั่วถึง (หากธุรกิจไม่ใหญ่นัก) แต่เมื่อกิจการเริ่มขยายตัวหากไม่ปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีระบบก็จะเกิดปัญหาเกิดขึ้นได้

6 ปัญหาการเข้าถึงบริการการส่งเสริมของรัฐ SMEs จำนวนมากเป็นการจัดตั้งกิจการที่มีรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น ผลิตตามบ้านผลิตในลักษณะโรงงานทองแถวไม่มีการจดทะเบียนโรงงานทะเบียนพาณิชย์ หรือทะเบียนการค้าดังนั้นกิจการโรงงานเหล่านี้ จึงค่อนข้างปิดตัวเองในการเข้ามาใช้บริการของรัฐ เนื่องจากปฏิบัติไม่ค่อยถูกต้องเกี่ยวกับการเสียภาษี การรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมหรือรักษาความปลอดภัยที่กำหนดตามกฎหมาย นอกจากนี้ในเรื่องการส่งเสริมการลงทุนก็เช่นเดียวกัน แม้ว่ารัฐจะได้ลดเงื่อนไขขนาดเงินทุนและการจ้างงาน เพื่อดึงดูดใจให้ SMEs เพียง 8.1 % เท่านั้นที่มีโอกาสได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากรัฐ

7 ปัญหาข้อจำกัดด้านบริการส่งเสริมพัฒนาขององค์การภาครัฐและเอกชน การส่งเสริมพัฒนา SMEs ที่ผ่านมาได้ดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หอการค้าไทย สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตลอดจนสมาคมการค้าและอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมมีจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วประเทศ

ประกอบกับข้อจำกัดของหน่วยงานดังกล่าว เช่น ในเรื่องบุคลากร งบประมาณ จำนวนสำนักงาน สาขานิติภาคการให้บริการส่งเสริมสนับสนุนด้านต่าง ๆ จึงไม่อาจสนองตอบได้ทั่วถึงและเพียงพอ

8 ปัญหาข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล เนื่องจากปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ข้างต้น SMEs โดยทั่วไปจึงค่อนข้างมีจุดอ่อนในการรับรู้ข่าวสารด้านต่าง ๆ เช่น นโยบายและมาตรการของรัฐ ข้อมูลข่าวสารด้านการตลาด ฯลฯ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2547 ออนไลน์)

3.8 บทบาทและความสำคัญของธุรกิจขนาดย่อม

SMEs คือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการ ปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรม เมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่ เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในส่วนภูมิภาค และของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

จากรายงานของธนาคารกรุงเทพ ระบุว่า ในปี 2541 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium enterprises SMEs) ซึ่งประกอบด้วย กิจการการผลิต การค้า และธุรกิจบริการ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 311,518 ราย คิดเป็นสัดส่วน 92% ของวิสาหกิจทั้งหมดในประเทศ ในจำนวนนี้เป็นวิสาหกิจประเภทการค้า (ค้าส่ง ค้าปลีก ภัตตาคารและโรงแรม) มากที่สุด 134,171 ราย คิดเป็น 43% รองลงมาเป็นภาคการผลิต จำนวน 90,122 ราย คิดเป็น 28.9% และการบริการ จำนวน 87,225 ราย คิดเป็น 28.7%

กล่าวโดยสรุป SMEs มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ คือ

- 1 ช่วยการสร้างงาน
- 2 สร้างมูลค่าเพิ่ม
- 3 สร้างเงินตราต่างประเทศ
- 4 ช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศ โดยการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ
- 5 เป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุน และสร้างเสริมประสบการณ์
- 6 ช่วยเชื่อมโยงกับกิจกรรมขนาดใหญ่ และภาคการผลิตอื่นๆ เช่น ภาคเกษตรกรรม
- 7 เป็นแหล่งพัฒนาทักษะฝีมือ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2547 ออนไลน์)

3.9 ลักษณะเด่นของ SMEs

นอกจาก SMEs จะมีบทบาทและความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยแล้ว SMEs ยังมีลักษณะเด่นในตัวอีกหลายประการ อาทิเช่น

- การเข้าสู่ธุรกิจทำได้ง่าย เพราะใช้เงินทุนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่สูงมากนัก และหากเกิดผิดพลาดในการดำเนินกิจการก็เสียหายไม่มากเกินไป และมีโอกาสฟื้นตัวได้ง่ายกว่ากิจการขนาดใหญ่

- มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ผู้ประกอบการสามารถควบคุมดูแลกิจการได้ทั่วถึงใกล้ชิด

- การดำเนินธุรกรรมไม่ว่าด้านการผลิตสินค้า การจัดจำหน่าย หรือการบริการจะมีความยืดหยุ่นสูง สอดคล้องกับยุคการผลิตและการค้าที่ตอบสนองรวดเร็ว (Quick Response) ตลอดจนการผลิตและการค้าที่มุ่งความหลากหลายของรูปแบบหรือบริการมากกว่ามุ่งปริมาณ

- สามารถสร้างความชำนาญเฉพาะอย่าง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและพัฒนาไปสู่การผลิตสินค้าและบริการที่มีลักษณะเฉพาะตัว

- หากมีสถานการณ์วิกฤติ ขอบเขตความเสียหายจะไม่มากเท่ากับธุรกิจขนาดใหญ่ เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีอยู่เป็นจำนวนมากและหลากหลายประเภท ดังนั้นแม้จะได้รับผลกระทบจากความผันผวนทางเศรษฐกิจจนเกิดความเสียหายต่อกิจการใดกิจการหนึ่งหรือหลาย ๆ กิจการ ความเสียหายจะไม่มากเท่าธุรกิจที่เป็นขนาดใหญ่

- เป็นกลไกสำคัญที่จะป้องกันการผูกขาด หรือช่วยให้เกิดการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจ (ถาวร – ธนะเวช ศรีสุขะโต (2543 14-15)

3.10 ประเภทของธุรกิจขนาดย่อม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย หิรัญภิตติ (2542 17-18) กล่าวว่าธุรกิจขนาดย่อมสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภทคือ

1 ธุรกิจการผลิต (Manufacturing) เป็นธุรกิจที่เปลี่ยนรูปวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปด้วยกระบวนการผลิตจึงเป็น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต้องใช้วัตถุดิบในการแปรรูปให้เป็นสินค้าเพื่อการอุตสาหกรรมและสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีสินค้าจำนวนไม่น้อยที่ผลิตขึ้นมาแล้วจัดจำหน่ายเองโดยใช้เครื่องจักรในการแปรรูป ใช้แรงงานและฝีมือในการแปรรูป ธุรกิจการผลิตแบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

1 1 ธุรกิจเกี่ยวกับการเกษตร ได้แก่ การปลูกพืช เลี้ยงสัตว์และสัตว์เลี้ยงอื่น ๆ อาจจัดทำในรูปของฟาร์มเลี้ยงสัตว์ สวนผลไม้ สวนผัก เป็นต้น

1 2 ธุรกิจประเภทร้านอาหารที่ปรุงขึ้นบริโภคทันที เป็นธุรกิจที่มีจำนวนมากที่สุดและจัดตั้งได้ง่ายเกิดขึ้นตามตรอก ซอย ริมถนน

1 3 ธุรกิจประเภทโรงงาน ได้แก่ โรงงานผลิตเส้นก๋วยเตี๋ยว ทำรูป เทียน เป็นต้น

1 4 ธุรกิจประเภทหัตถกรรมและงานศิลปะใช้ฝีมือ ได้แก่ เครื่องปั้นดินเผา ของชำร่วย เป็นต้น

1 5 ธุรกิจผลิตประเภทอื่น ๆ เช่น ร้านถ่ายรูป ทำกระຈก มั่งลวด เป็นต้น

2. **ธุรกิจเหมืองแร่ (Mining)** เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขุดหาทรัพยากรธรรมชาติแหล่งแร่วัตถุดิบจากพื้นดิน ทั้งที่เป็นโลหะหรือโลหะทุกชนิด ซึ่งแหล่งในการทำธุรกิจมักจะอยู่ใกล้แหล่งวัตถุดิบชนิด ๆ นั้น โดยขึ้นอยู่กับพื้นที่ว่าแหล่งใดมีแร่ชนิดใดมาก

3. **ธุรกิจค้าส่ง (Wholesaling)** หมายถึงธุรกิจที่คนกลางดำเนินการโดยขายสินค้าต่อให้แก่คนกลางอื่น ๆ และผู้ใช้ในอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมเป็นจำนวนครั้งละมาก ๆ แต่ไม่ขายให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย หรือเป็นการจัดจำหน่ายสินค้า ทั้งสินค้าอุปโภค บริโภคและสินค้าอุตสาหกรรมในปริมาณครั้งละมาก ๆ

4. **ธุรกิจค้าปลีก (Retailing)** หมายถึง ธุรกิจซึ่งขายสินค้าจำนวนเล็กน้อยแก่ผู้บริโภคคนสุดท้ายโดยตรงและจะเป็นคนกลางระหว่างผู้ค้าส่งหรือผู้ผลิต กับผู้บริโภคคนสุดท้าย และกิจกรรมทั้งสิ้นที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขายสินค้าและหรือบริการให้ผู้บริโภคคนสุดท้าย

ธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจที่มีอัตราเปอร์เซ็นต์สูงสุดของธุรกิจขนาดย่อมทั้งหมด ผู้ค้าปลีกสามารถพบเห็นได้ทุก ๆ พื้นที่ ตามตรอก ซอย ริมทางเท้า โดยประกอบกิจการเป็นหลายแบบ ตั้งแต่ระดับบริษัทจนไปถึงร้านค้า หาบแร่ แผงลอย รถเข็น ฯลฯ โดยธุรกิจค้าปลีกจะซื้อสินค้าจากพ่อค้าส่งแล้วนำมาจัดจำหน่ายต่อไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย ธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจที่มีความเป็นอิสระจะประกอบกิจการที่ไหนก็มีเงื่อนไขไม่มากนัก จึงนิยมจัดตั้งขึ้นเป็นจำนวนมากกว่าธุรกิจประเภทอื่น ๆ หน้าที่หลักของธุรกิจขนาดย่อมประเภทค้าปลีก คือ การนำสินค้าไปให้ถึงมือของผู้บริโภคหรือเข้าถึงผู้บริโภคให้มากที่สุด ประเภทของธุรกิจค้าปลีก แบ่งออกได้ดังนี้

4 1 ร้านค้าปลีกสายเดียว (Single-line store) เป็นร้านที่จำหน่ายสินค้าหลายชนิด ที่อยู่ในสายเดียวกันและเป็นสินค้าที่มีความสัมพันธ์กัน

4 2 ร้านค้าปลีกเฉพาะอย่าง (Specialty store) เป็นร้านที่จำกัดชนิดของสินค้าที่จำหน่าย แต่จะมีสินค้าชนิดนั้นไว้ให้เลือกเป็นจำนวนมากช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าตามที่ต้องการได้

4 3 ร้านค้าปลีกสินค้าเบ็ดเตล็ด (Variety store) เป็นร้านค้าที่จำหน่ายสินค้ามากมายหลายชนิด เป็นสินค้าที่มีราคาไม่แพงและใช้กันอยู่ในครัวเรือน

4 4 ร้านสรรพสินค้า (Department Store) หมายถึง ร้านค้าเฉพาะอย่างหลาย ๆ ร้านที่รวมกันอยู่เป็นร้านเดียวกัน เป็นร้านที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ ร้านสรรพสินค้ามักจะแบ่งออกเป็นแผนก ๆ ตามประเภทของสินค้า นอกจากนี้ภายในร้านสรรพสินค้าจะมีร้านอาหารและคอฟฟี่ช็อปเพื่อให้บริการกับลูกค้าและถ้าหากว่าร้านสรรพสินค้ามีขนาดใหญ่อาจจะมีการสวนสนุกหรือมุมพักผ่อนให้กับลูกค้าอีกด้วย

4 5 ร้านสรรพอาหาร (Supermarket) เป็นร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใช้ในครัวเรือนทุกอย่าง เป็นร้านค้าที่แฉะครั้งเดียวแต่ซื้อสินค้าที่ต้องการได้ทุกชนิด ร้านสรรพอาหารจะเป็นระบบแบบบริการตนเอง ร้านสรรพอาหารใช้วิธีสั่งซื้อสินค้ามาจำหน่ายครั้งละเป็นจำนวนมากเพื่อช่วยให้มีอำนาจต่อรองได้รับส่วนลดในการซื้อและยังช่วยประหยัดต้นทุนของสินค้าอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ร้านสรรพอาหารจึงสามารถจำหน่ายสินค้าได้ในราคาต่ำกว่าร้านค้าปลีกอิสระ

4 6 ร้านค้าแบบให้ส่วนลด (Discount stores) เป็นร้านค้าที่ขายสินค้าโดยให้ส่วนลด คือ ตั้งราคาโดยเน้นราคาต่ำกว่า ซึ่งเป็นเหมือนสิ่งจูงใจในการจำหน่าย ที่สำคัญลูกค้าอาจจะพบผู้ให้ส่วนลดที่เป็นธุรกิจขนาดย่อมเสนอสินค้าแตกต่างกันเป็นจำนวนมาก โดยทั่วไปร้านค้าประเภทนี้เสนอบริการที่จำกัดหรือไม่ให้บริการแก่ลูกค้าเลย

4 7 ร้านค้าที่จำหน่ายตามสินค้าตามสะดวก (Convenience stores) เป็นร้านค้าที่มีลักษณะของการบริการตนเองและมีทำเลที่ตั้งของร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าตามสะดวก ช่วยให้ลูกค้าซื้อสินค้าจากร้านค้าประเภทนี้ได้ง่าย ร้านค้าประเภทนี้จำหน่ายสินค้าที่ลูกค้าซื้อตามสะดวก ทำเลที่ตั้งของร้านค้านี้มักจะตั้งอยู่ใกล้ย่านชุมชน หมู่บ้าน สถานที่ทำงาน

4 8 ร้านค้าปลีกทางไปรษณีย์ (Mail-order retailer) เป็นร้านค้าที่ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าทางไปรษณีย์ โดยดูจากแคตตาล็อกแล้วแจ้งความจำนงค์พร้อมทั้งส่งตัวแลกเงินไปยังร้านค้า และร้านค้าจะส่งสินค้ามาให้ตามที่ต้องการ ลูกค้าจึงไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปซื้อเองที่ร้าน

4 9 การค้าปลีกที่จำหน่ายโดยตรงถึงบ้าน (House to house retailing) ผู้ผลิตสามารถจำหน่ายสินค้าโดยตรงแก่ผู้บริโภคคนสุดท้ายโดยใช้พนักงานขาย ซึ่งได้รับประโยชน์จากการเสนอสินค้าให้ถึงตัวผู้บริโภคและมีโอกาสอธิบายให้ผู้บริโภคทราบถึงคุณภาพของสินค้า วิธีการใช้สินค้า การจำหน่ายโดยวิธีนี้จะมีค่าใช้จ่ายต่ำเพราะไม่ต้องผ่านคนกลาง ค่าใช้จ่ายในการโฆษณาจะต่ำกว่าการจำหน่ายด้วยวิธีอื่น

5. ธุรกิจบริการ (Service) หมายถึงกิจการที่จำหน่ายสินค้าในรูปบริการให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ผลิต ธุรกิจบริการส่วนใหญ่จะไม่มีตัวตน และมักจะถูกบริโภคในขณะเดียวกับที่ผลิตขึ้นมา ธุรกิจขนาดย่อมที่ดำเนินธุรกิจลักษณะให้บริการสามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

5 1 ธุรกิจเกี่ยวกับการศึกษา ได้แก่ โรงเรียน สถานฝึกอบรมวิชาชีพและธุรกิจบริการจัดฝึกอบรม เป็นต้น

5 2 ธุรกิจเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่ง ได้แก่ รถรับจ้างทั่วไป บริการรับจองโรงแรม เป็นต้น

5 3 ธุรกิจเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ได้แก่ หอพัก บ้านเช่า เป็นต้น

5 4 ธุรกิจเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารและการบริการข้อมูล ได้แก่ สำนักงานนักสืบ ตรวจสอบบัญชี บริการโทรศัพท์ทางไกล เป็นต้น

5 5 ธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพและพละนาามัย ได้แก่ คลินิกแพทย์ โรงพยาบาล เป็นต้น

5 6 ธุรกิจเกี่ยวกับความบันเทิงเริงรมย์ ได้แก่ สวนสนุก สวนสัตว์ ผับ คาเฟ่ เป็นต้น

5 7 ธุรกิจเกี่ยวกับกีฬา ได้แก่ สนามกอล์ฟ ยิงปืน สระว่ายน้ำ เป็นต้น

5 8 ธุรกิจเกี่ยวกับการประกันภัยและการคลังสินค้า ได้แก่ เช่าห้องเย็น เช่าโกดัง เป็นต้น

5 9 ธุรกิจเกี่ยวกับการเงิน การธนาคาร ได้แก่ ธนาคาร โรงรับจำนำ ลิขชิง เป็นต้น

5 10 ธุรกิจบริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ ได้แก่ เช่าเครื่องแต่งกาย ร้านตัดผม หมอดู เป็นต้น

3.11 ประโยชน์ของธุรกิจขนาดย่อม

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2546 :14-15) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของธุรกิจขนาดย่อมไว้ดังนี้ ธุรกิจขนาดย่อมแม้จะมีขนาดเล็กแต่ก็มีจำนวนมาก และกระจายกระจายไปทั่วประเทศจึงมีบทบาทสำคัญต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศในด้านต่อไปนี้

1 การสร้างงานใหม่ ธุรกิจขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นได้ง่ายจึงมีส่วนสนับสนุนผู้ที่ต้องการเริ่มธุรกิจของตัวเอง โดยเฉพาะเมื่อเกิดวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ คนที่ต้องว่างงานมักจะหันมาเริ่มต้นธุรกิจขนาดย่อมได้ง่าย และธุรกิจขนาดย่อมเองในไม่ช้าก็อาจเติบโตเป็นธุรกิจขนาดกลางหรือธุรกิจขนาดใหญ่ต่อไปได้

2 การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ นักประดิษฐ์คิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ มักเริ่มต้นการผลิตและการขายด้วยธุรกิจขนาดย่อมก่อนที่จะขยายกิจการออกไปเมื่อผลิตภัณฑ์นั้นได้รับการยอมรับ ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่ผลิตโดยธุรกิจขนาดย่อม ได้แก่ ยาแก้โรคเบาหวาน ยาเพนนิซิลิน หลอดสุญญากาศ การอัดรูป เครื่องบินเจ็ต เฮลิคอปเตอร์ ฟิล์มถ่ายภาพสี ปากกาลูกลื่น เป็นต้น

3 การเพิ่มการแข่งขัน การที่มีธุรกิจขนาดย่อมเข้ามาในตลาด ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น ธุรกิจขนาดย่อมจึงมีส่วนเพิ่มระดับการแข่งขันในทางเศรษฐกิจ

4 การสนับสนุนธุรกิจขนาดใหญ่ในการผลิตสินค้าและบริการ โดยธุรกิจขนาดย่อมจะมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนธุรกิจขนาดใหญ่ในด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยในการจัดจำหน่ายสินค้าค้าส่ง หรือค้าปลีก เป็นผู้ผลิตปัจจัยการผลิตส่งให้ธุรกิจขนาดใหญ่ หรือทำหน้าที่ให้บริการเสริมให้แก่ธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น การซ่อมแซม การทำความสะอาด เป็นต้น

5 การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ โดยเฉพาะในกิจการที่ต้องการความประณีต และใช้ฝีมือ ธุรกิจขนาดย่อมจะทำได้ดีกว่าและถือเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาความสามารถในการประกอบการด้วย

6 การกระจายการพัฒนาประเทศ ธุรกิจขนาดย่อมมักจะมีการจัดตั้งกระจายกันไปตามชุมชนต่าง ๆ จึงมีบทบาทในการส่งเสริมการกระจายความเจริญเติบโตของท้องถิ่น ทั้งยังนำไปสู่การผลิตสินค้าพื้นบ้าน หรือสินค้าประเภทหัตถกรรมของชุมชนได้ด้วย

7 เพิ่มการระดมทุน ธุรกิจขนาดย่อมเป็นการรวบรวมเงินทุนทั้งที่เป็นของผู้ประกอบการและญาติมิตรมาก่อให้เกิดประโยชน์ในทางธุรกิจ จึงเป็นจุดเริ่มในการระดมทุน และเพิ่มความสามารถในการผลิตของประเทศด้วย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชชา ปิณฑะดิษ (2546 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยจูงใจ และพฤติกรรมการตัดสินใจประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบัณฑิตว่างงานในเชียงใหม่” พบว่าบัณฑิตว่างงานที่มีเพศต่างกันจะมีปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานและพฤติกรรมการตัดสินใจ

ประกอบธุรกิจแตกต่างกัน ในขณะที่บัณฑิตว่างงานที่มีสถานภาพสมรส เกรดเฉลี่ย สาขาวิชาที่จบ การศึกษาและภูมิหลังทางธุรกิจของครอบครัวแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยจูงใจและ พฤติกรรมการตัดสินใจประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่แตกต่างกัน บัณฑิตว่างงานที่มี ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โอกาส ในการพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการตัดสินใจ ประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่วนบัณฑิตว่างงานที่มีปัจจัยจูงใจในด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการตัดสินใจประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน และบัณฑิตว่างงานที่มีปัจจัยจูงใจในด้านค่าตอบแทนแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการตัดสินใจประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน

อรรถวัฒน์ วรณพรม (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างคุณภาพ ทรัพยากรมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กรณีศึกษาเขตยานนาวา” พบว่า เพศและอายุการทำงานที่ต่างกันจะมีคุณภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการ เสริมสร้างคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานมากที่สุดใน SMEs ในเขตยานนาวาคือค่าจ้าง/เงิน เดือน ปัจจัยรองลงมาคือสวัสดิการ ส่วนปัจจัยด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน คือ การเอาใจ ใส่ดูแลของนายจ้าง และการสร้างความมั่นคงในการทำงานในลักษณะของการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยทั้งสองด้านยังตรงกับสาเหตุการออกจากงานและเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการ เลือกที่ทำงานใหม่ของลูกจ้างอีกด้วย แต่สิ่งที่ลูกจ้างและนายจ้างมีความเชื่อไม่ตรงกันคือ ศักยภาพ ความรู้ความสามารถในการทำงาน ลูกจ้างเชื่อว่าตนเองมีคุณภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก แต่ นายจ้างมีความเชื่อว่าลูกจ้างส่วนมากมีคุณภาพในการทำงานในระดับต่ำ

ศรีปริญา ถาวรประเสริฐ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน ธุรกิจขนาดย่อม ศึกษาการบริหารงานบริษัทผลิตรายการโทรทัศน์” พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ บริหารงานบริษัทผลิตรายการโทรทัศน์ขนาดย่อมมีทั้งปัจจัยแวดล้อมภายในและปัจจัยแวดล้อมภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ

1 ปัจจัยแวดล้อมภายใน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างการบริหารงาน เทคโนโลยีการผลิต และ บุคลากร

2 ปัจจัยแวดล้อมภายนอก ได้แก่

2.1 ปัจจัยแวดล้อมในการดำเนินงาน ได้แก่ ลูกค้า คู่แข่งขัน หน่วยงานควบคุมของรัฐ ได้แก่ คณะกรรมการบริหารวิทยุและโทรทัศน์แห่งชาติ (กกช) และองค์การอาหารและยา (อย) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ เอเจนซี่

2.2 ปัจจัยแวดล้อมโดยทั่วไป ได้แก่ กฎหมายการเมือง สถานการณ์ต่างประเทศ เศรษฐกิจ

บุญชัย นพพรพิทักษ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง “แนวโน้มความต้องการด้านแรงงาน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างอุตสาหกรรมในอุตสาหกรรมการผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดระยอง” พบว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดระยองด้าน แรงงานช่างอุตสาหกรรมมีความต้องการแรงงานในระดับ ปวช และปริญญาตรีในระดับน้อย และระดับปวส มีความต้องการน้อยที่สุด ส่วนความต้องการสาขาวิชาชีพใหม่ ๆ พบว่าในระดับ

ปวช และปวส มีความต้องการช่างเขียนแบบและออกแบบด้วยคอมพิวเตอร์ ที่สามารถออกแบบและเขียนโปรแกรมได้ โดยมีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุดในด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์พบว่ามีความต้องการความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น ด้านความปลอดภัยในการทำงานและด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านความต้องการความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ พบว่ามีความต้องการในด้านการตลาด การวิจัยและพัฒนาสินค้าและด้านเงินทุนหมุนเวียนอยู่ในระดับมาก

จุฑาธิณี สิงห์ฤทธิ์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักการภารโรง โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ จังหวัดสมุทรสาคร” ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจของนักการภารโรงในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงานอยู่ในระดับมาก ส่วนองค์ประกอบในด้านปัจจัยค่าจูงพบว่า นักการภารโรงมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีแรงจูงใจในระดับมากจำนวน 6 ด้านคือ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ และด้านสภาพการทำงาน ส่วนแรงจูงใจในระดับปานกลางมี 3 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ในด้านความต้องการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่ามีความต้องการในเรื่องต่อไปนี้งานพิเศษนอกเวลา ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานโดยตรง กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานพิเศษ ทราบผลการปฏิบัติงานในรอบปี สวัสดิการเพิ่มเติม ความรู้ความเข้าใจในเรื่องหน้าที่และความรับผิดชอบตามระเบียบปฏิบัติของราชการ การพัฒนาตนเองและความสามัคคีในหมู่คณะ

อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2540 บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา” พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนขายยาที่มีผลต่อความสำเร็จในงานได้แก่อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในงาน แต่สถานภาพสมรสและความต้องการสัมฤทธิ์ผลไม่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานได้แก่ความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีผลต่อความพึงพอใจในงานแต่ อายุ สถานภาพสมรส สาขาวิชาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ได้แก่ อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในงาน แต่สถานภาพสมรสและความต้องการสัมฤทธิ์ผลไม่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร

สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ ธนาคารกสิกรไทยสังกัด สาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลางข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน

ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกันจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สุรัชย์ เลิศวานิช (2543) ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย” พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและเงินเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร และการนิเทศงานในสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท

ชัยประเสริฐ สินสุภรณ์ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลของการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลิตภาพและความพึงพอใจในงานของพนักงานรายวัน ศึกษากรณี บริษัท บี เอ็ม ฮั่ว จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า

1 พนักงานมีผลิตภาพสูงขึ้นภายหลังจากการกำหนดเป้าหมายและพบว่าในกลุ่มที่ทำการกำหนดเป้าหมายที่บรรลุผลยาก พนักงานมีผลิตภาพสูงกว่ากลุ่มที่ทำการกำหนดเป้าหมายที่บรรลุผลง่าย ส่วนการยืดระยะเวลาการจ่ายเงินรางวัลไม่มีผลต่อผลิตภาพ

2 ความพึงพอใจในงานของพนักงานในภาพรวมสูงขึ้น ภายหลังจากที่ได้ทำการกำหนดเป้าหมายแล้ว แต่ระดับความยากง่ายของเป้าหมายและการยืดระยะเวลาการจ่ายเงินรางวัล กลับไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

3 พนักงานที่ทำงานจนบรรลุเป้าหมายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานไม่บรรลุเป้าหมายส่วนระดับความยากง่ายของเป้าหมายไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน แม้แต่ในกลุ่มพนักงานที่บรรลุเป้าหมายก็ตาม

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท โดโยต้า ลิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1 พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกตามองค์ประกอบ 8 ด้าน ของความพึงพอใจในระดับสูง มี 1 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 4 ด้านคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในระดับต่ำมี 2 ด้านคือ ด้านสภาพการทำงานและเงินเดือน

2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษาครั้งนี้ คือ เพศ สถานภาพสมรส ภาระหนี้สิน แผนสิ้นสุดการทำงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว กล่าวคือพนักงานชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานหญิง พนักงานที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่โสด พนักงานที่มีภาระหนี้สิน มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีภาระหนี้สิน พนักงานที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานจนครบวาระการทำงาน มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานในระยะสั้น พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวที่มากกว่ามี

ระดับความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวที่น้อยกว่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีการทำงาน และตำแหน่งระดับชั้นของพนักงาน

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักปลัดทบวงมหาวิทยาลัย” พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในด้านผลสัมฤทธิ์ของงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูง การได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และการมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ อยู่ในระดับมาก และจากนั้นได้เปรียบเทียบความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ทุกด้านพบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน ยกเว้นระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

สมปอง นพศิริ (2538 บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดในเขตภาคตะวันออก พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ วุฒิอายุ ตำแหน่ง ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ดังนี้

1 เพศ พบว่าเพศชายมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การปกครองบังคับบัญชา

2 วุฒิ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ

3 อายุ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ การได้รับความสำเร็จ การเงินและผลประโยชน์เกื้อกูล

4 ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ

ยุวดี ไทยเจียมอารีย์ (2545 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ข้าราชการประจำสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีลักษณะความแตกต่างด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาในการรับราชการนั้นพบว่ามีความแตกต่างกัน และพบว่าในส่วนของความพึงพอใจรายด้านนั้นจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันดังนี้คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้าน

ความมั่นคงและสวัสดิการซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมใน
การทำงานที่มีความแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1 การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
- 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1 การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 50 เขต กรุงเทพมหานครแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพฯ (วรชัย ทองไทย 2544 : 7) ดังนี้

1 กลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ และเขตบางรัก

2 กลุ่มบุรพา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตสายไหม เขตบางเขน เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตบางกะปิ และเขตวังทองหลาง

3 กลุ่มศรีนครินทร์ จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตสะพานสูง เขตมีนบุรี เขตคลองสามวา เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตประเวศ เขตสวนหลวง เขตคันนายาว

4 กลุ่มเจ้าพระยา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตบางนา เขตพระโขนง เขตสาทร เขตบางคอแหลม และเขตยานนาวา

5 กลุ่มกรุงธนเหนือ จำนวน 7 เขต ได้แก่ เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม และเขตทวีวัฒนา

6 กลุ่มกรุงธนใต้ จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตจอมทอง เขตราษฎร์บูรณะ เขตทุ่งครุ เขตธนบุรี เขตคลองสาน และเขตบางแค

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2545 : 26) จากสูตรดังนี้

สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าประชากร (ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับไม่เกิน 5%)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 Z = ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น
 E = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

ดังนั้น จะได้ขนาดตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ 15 คน (ประมาณ 4 % ของกลุ่มตัวอย่าง) รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

สำหรับการเก็บกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้วิธี Non – Probability โดยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) และใช้แบบสอบถามตามจำนวนชุดที่ได้กำหนดไว้ในขั้นต้น และเก็บรวบรวมข้อมูลตามสถานที่ในย่านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อต้องการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มให้มากที่สุด

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) จากเขตทั้งหมด 50 เขตแล้วแบ่งตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่มการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2544) โดยวิธีจับฉลากเลือก 1

แห่งจาก 1 เขต กลุ่มการปกครอง ได้แก่ เขตบางรัก เขตลาดพร้าว เขตลาดกระบัง เขตบางคอแหลม เขตภาษีเจริญ และ เขตคลองสาน รวมจำนวน 6 เขต

ขั้นตอนที่ 2

จากการกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับสลากได้ในขั้นตอนที่ 1 จำนวน 6 เขต รวมทั้งสิ้น 400 คน มีดังนี้

เขตจากการสุ่ม	จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม	
1 เขตบางรัก	67	คน
2 เขตลาดพร้าว	67	คน
3 เขตลาดกระบัง	67	คน
4 เขตบางคอแหลม	67	คน
5 เขตภาษีเจริญ	67	คน
6 เขตคลองสาน	67	คน
รวม	402	คน

ขั้นตอนที่ 3

จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมตามเขตที่จับสลากได้ในขั้นตอนที่ 1 จนครบจำนวน

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บในระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2547 ซึ่งจากการส่งแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ได้กลับคืนมา 155 ชุด มีเสียจำนวน 1 ชุด คงเหลือสมบูรณ์จำนวน 154 ชุด คิดเป็นร้อยละ 38.50 ของแบบสอบถามทั้งหมด

2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามตอนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ สถานภาพสมรส โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple choice) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

จำแนกได้เป็น เพศชาย เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

จำแนกได้ดังนี้

(1) ต่ำกว่า 18 ปี

(2) 18 - 28 ปี

(3) 29 - 39 ปี

(4) 40 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

จำแนกได้ดังนี้

(1) ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น

(2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช

(3) อนุปริญญา / ปวส

(4) ปริญญาตรี

(5) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ประสบการณ์ในการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

จำแนกได้ดังนี้

(1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

(2) 4 – 6 ปี

(3) 7 – 9 ปี

(4) 10 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 5 รายได้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

จำแนกได้ดังนี้

(1) ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท

(2) 5,001 - 9,999 บาท

(3) 10,000 – 14,999 บาท

(4) 15,000 - 19,999 บาท

(5) 20,000 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6 สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

จำแนกได้ดังนี้

(1) โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

(2) สมรส

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในด้านการงาน

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในด้านการงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร คำถามเป็นแบบปลายปิดทั้งหมด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งระดับเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยเฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 29 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบปัจจัยจูงใจในด้านการงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ได้แก่

ระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
เฉย ๆ	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถาม มีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร โดยแยกได้ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2) เงินเดือนและผลตอบแทน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
เฉย ๆ	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถาม มีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 11 ข้อและคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ (Open – ended Response Question) เป็นคำถามสำหรับข้อเสนอแนะของธุรกิจขนาดย่อมให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบรวมทั้งสิ้นจำนวน 12 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

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

เพื่อให้สอดคล้องกับระดับการประเมินที่มีอยู่ 5 ระดับ ในตอนที่ 2, 3 และ 4 ผู้วิจัยจึงใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยการจัดแบ่งระดับความสำคัญเป็น 3 ระดับคือ มาก ปานกลาง น้อย ในการปรับสเกลใหม่นั้นทำโดยการแบ่งเกณฑ์เปรียบเทียบจะแบ่งตรงกึ่งกลางของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 8 – 11) ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 3 และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรหาค่าช่วงกว้างของแต่ละชั้นได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของคะแนนใหม่ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยที่ได้	ระดับความสำคัญ
3.68 – 5.00	มาก
2.34 – 3.67	ปานกลาง
1.00 – 2.33	น้อย

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2.2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อเป็นการตรวจสอบ ขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสมกับความมุ่งหมายของการวิจัย

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนนำไปใช้

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert Scale โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543: 125-126) ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ปัจจัยจูงใจในด้านงาน

ค่าความเชื่อมั่นของลักษณะของงานที่ได้ทำ	เท่ากับ	0.6957
ค่าความเชื่อมั่นของนโยบายและการบริหารงาน	เท่ากับ	0.8567
ค่าความเชื่อมั่นของความมั่นคงในหน้าที่การงาน	เท่ากับ	0.8289
ค่าความเชื่อมั่นของการได้รับการยอมรับนับถือ	เท่ากับ	0.8486
ค่าความเชื่อมั่นของความรับผิดชอบที่ได้รับ	เท่ากับ	0.8088
ค่าความเชื่อมั่นของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	เท่ากับ	0.9241

ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม

ค่าความเชื่อมั่นของสภาพแวดล้อมในการทำงาน	เท่ากับ	0.8451
ค่าความเชื่อมั่นของเงินเดือนและผลตอบแทน	เท่ากับ	0.9017
ค่าความเชื่อมั่นของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	เท่ากับ	0.8155

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ค่าความเชื่อมั่นของความสำเร็จในงานที่ทำ	เท่ากับ	0.7868
ค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิภาพในการทำงาน	เท่ากับ	0.7603
ค่าความเชื่อมั่นของความเต็มใจในการทำงาน	เท่ากับ	0.8316

แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543 : 125-126) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

Covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

Variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา(Descriptive Research)และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลต่างๆ ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต www.smethai.com

3.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

4.1.1 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ (Pretest) จากนั้นได้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (α - coefficient)

4.1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลตามจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ในบทที่ 1

4.1.3 ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว

4.1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วนั้นมาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรม SPSS (Statistic Package for Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

4.2.1 สถิติพื้นฐาน

4.2.1.1 การหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สูตรดังนี้ (อภิรักษ์ จันตานิ 2538 : 75)

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

เมื่อ P = ค่าร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์

f = ความถี่ที่สำรวจได้

n = จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1.2 การหาค่าเฉลี่ยของข้อมูล ใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2538 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

โดยที่ $\bar{X}$ แทนค่า ค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั้งหมด

$$\sum_{i=1}^n X_i$$

แทนค่า ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$i = 1$

n แทนค่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1.3 การวัดการกระจาย : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 65)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}{n(n-1)}}$$

โดยที่ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X_i)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1.4 สถิติที่ใช้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543 125-126) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในงานวิจัย ดังสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 449)

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

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

Covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างค่าตามต่าง ๆ

Variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของค่าตอบ

4.2.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

4.2.2.1 ค่าสถิติ t-Test

ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา 2545 : 135)

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - d_0}{S_p^2 \sqrt{1/n_1 + 1/n_2}}$$

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

t มีองศาอิสระ $n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติทดสอบ

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

d_0 แทน ค่าคงที่ที่อาจมีค่าเป็นศูนย์ หรือมีค่าเป็นบวกหรือลบก็ได้

S_1 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4.2.2.2 ค่า F-Test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กานดา พูนลาภทวี 2539 : 231)

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_b แทน ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม
(Between Mean Square)

MS_w แทน ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยภายในกลุ่ม
(Within Mean Square)

ตาราง 3 สรุปผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนรวม

แหล่งของความแปรปรวน					
	df	SS	MS	F	
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SS_b	MS_b		MS_b
ภายในกลุ่ม	N-k	SS_w	MS_w		MS_w
รวม	N-1	SS_t			

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

$$LSD = t_{1-\alpha/2, n-k} \sqrt{MSE [1/n_i + 1/n_j]}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2, n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t - test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

4.2.2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 2, 3, 4 และส่วนที่ 5 โดยใช้สูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2538 : 153)

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

เมื่อ r หรือ r_{xy} หมายถึง สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับตัวแปร Y

n หมายถึง จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูล

$\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร X

$\sum Y$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร Y

$\sum XY$ หมายถึง ผลรวมของผลคูณของคะแนนตัวแปร X กับ คะแนนของตัวแปร Y เป็นคู่ ๆ ในรูปคะแนนดิบ

$\sum X^2$ หมายถึง ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบตัวแปร X

$\sum Y^2$ หมายถึง ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบตัวแปร Y

ในการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2543 : 348) ดังนี้

- 1 พิสัยของค่า r_{xy} ค่า r_{xy} จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 0 และระหว่าง 0 ถึง +1
- 2 เครื่องหมายหน้าค่า r_{xy} ถ้าเป็น (+) หรือไม่ปรากฏเครื่องหมาย แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Positive) หรือทิศทางเดียวกัน ตัวแปรหนึ่งมีค่ามากอีกตัวแปรหนึ่งก็มีค่ามากด้วย แต่ถ้าเป็นค่าลบ (-) แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ (Negative) หรือทิศทางตรงกันข้ามกัน ตัวแปรหนึ่งจะมีค่ามาก อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าน้อย
- 3 ค่า $r_{xy} = 0$ หรือมีนัยสำคัญ (Significance) หมายความว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นไม่มีความสัมพันธ์กันเป็นเส้นตรง
- 4 ค่า r_{xy} ที่มีนัยสำคัญ (Significance) ถ้ามีค่าใกล้ 1.0 แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันมาก ถ้าใกล้ 0 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันน้อย โดยทั่วไป ถ้าค่า r_{xy} ระหว่าง 0.30 – 0.70 จะถือว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ถ้ามากกว่า 0.70 จะมีความสัมพันธ์กันมาก และถ้าน้อยกว่า 0.30 จะมีความสัมพันธ์กันน้อย โดยไม่สนใจว่าจะมีเครื่องหมายบวกหรือลบ แสดงได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.71 – 1.00 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับ สูง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.31 – 0.70 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.00 – 0.30 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับ น้อย

4.2.2.4 Multiple Regression ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัว (X_i) โดยตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง แต่จะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม (Y) สามารถเขียนอยู่ในรูปของสมการได้ดังนี้ (เพ็ญแข แสงแก้ว 2544 : 13-18)

$$\text{สมการถดถอยเชิงซ้อนของประชากร } Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

$$\text{สมการถดถอยเชิงซ้อนของตัวอย่าง } \hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$$

เมื่อ Y = ค่าของตัวแปรตาม

$\hat{Y}$ = ค่าพยากรณ์ของตัวแปรตาม

- X_i = ค่าของตัวแปรอิสระตัวที่ i ,
 β_i = ค่าพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่า
 b_i = ค่าสถิติที่คำนวณได้จากตัวอย่างเพื่อให้ประมาณค่า β_i

บทที่4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับปริญญาโทเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
r	แทน	สัมประสิทธิ์สหพันธ์
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจุบันใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจุบันใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้และสถานภาพสมรส โดยนำเสนอในรูปแบบของความถี่ และ ร้อยละ ดังปรากฏในตาราง

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	57	37
หญิง	97	63
รวม	154	100
2. อายุ		
18 - 28 ปี	97	63
29 - 39 ปี	42	27.3
40 ปีขึ้นไป	15	9.7
รวม	154	100.0
3 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	24	15.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช	34	22.1
อนุปริญญา / ปวส	21	13.6
ปริญญาตรี	71	46.1
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.6
รวม	154	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4 ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	73	47.4
4 – 6 ปี	42	27.3
7 – 9 ปี	12	7.8
10 ปีขึ้นไป	27	17.5
รวม	154	100.0
5 รายได้		
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท	26	16.9
5,001 - 9,999 บาท	62	40.3
10,000 – 14,999 บาท	25	16.2
15,000 - 19,999 บาท	25	16.2
20,000 บาทขึ้นไป	16	10.4
รวม	154	100.0
6. สถานภาพ		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	117	76.0
สมรส	37	24.0
รวม	154	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถจำแนกตามหัวข้อ ได้ดังต่อไปนี้

เพศ - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 154 คน แบ่งเป็น เพศชายจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37 และเป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 63 ตามลำดับ

อายุ - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 154 คน แบ่งเป็น ผู้ที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 63 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 154 คน แบ่งเป็น ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 154 คน แบ่งเป็นมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีประสบการณ์ในการทำงาน 7-9 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ตามลำดับ

รายได้ - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 154 คน แบ่งเป็น รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 รายได้ระหว่าง 5,001 – 9,999 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รายได้ระหว่าง 10,000 – 14,999 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 รายได้ระหว่าง 15,000 – 19,999 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

สถานภาพ - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 154 คน มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 และมีสถานภาพสมรส 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจในดำเนินงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert Scale) จำนวน 33 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ ปัจจัยจูงใจในดำเนินงานแบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ ลักษณะของงานที่ได้ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 5 แสดงผลในปัจจัยจูงใจในดำเนินงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยจูงใจในดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S D)	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะของงานที่ได้ทำ	3.66	0.602	ปานกลาง
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.57	0.679	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.59	0.615	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.63	0.509	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ	3.96	0.386	มาก
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.27	0.777	ปานกลาง
ปัจจัยจูงใจในดำเนินงานโดยรวม	3.49	0.456	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางในด้านลักษณะของงานที่ได้ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 3.63 3.59 3.57 และ 3.27 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางในดำเนินงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ตาราง 6 แสดงผลปัจจัยจิตใจในดำเนินงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะของงานที่ได้ทำ

ปัจจัยจิตใจในดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S D)	แปลผล
<u>ด้านลักษณะของงานที่ได้ทำ</u>			
1 ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ที่ท่านได้เรียนมา	3 53	1 150	ปานกลาง
2 ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะของงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ	3 93	0 648	มาก
3 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ท้าทายและส่งเสริมให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์	3 77	0 839	มาก
4 ลักษณะของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีขอบข่ายที่ชัดเจน	3 68	0 791	มาก
5 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจทำงาน	3 40	0 973	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงานที่ได้ทำโดยรวม	3 66	0 602	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับงานในด้านของลักษณะของงานที่ได้ทำโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3 66

เมื่อวิเคราะห์งานในด้านของลักษณะของงานที่ได้ทำเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะของงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ท้าทายและส่งเสริมให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์และลักษณะของงานที่รับผิดชอบอยู่มีขอบข่ายที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 93 3 77 และ 3 68 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นปานกลางว่าได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ที่ได้เรียนมาและมีอิสระในการตัดสินใจทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 53 และ 3 40 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงผลปัจจัยจูงใจในดำเนินงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ปัจจัยจูงใจในดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(SD)	แปลผล
ด้านนโยบายและการบริหารงาน			
1 นโยบายและแนวทางปฏิบัติงานของ หน่วยงานของท่านมีความชัดเจน	3.63	0.832	ปานกลาง
2 มีความชัดเจนของการสั่งการ การแบ่ง สายงานและการมอบหมายงานของ ผู้บังคับบัญชา	3.68	0.830	มาก
3 ผู้บังคับบัญชาสนใจและสามารถแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงานได้	3.62	0.825	ปานกลาง
4 ท่านพอใจในนโยบายและการบริหารงาน ขององค์กร	3.34	0.881	ปานกลาง
ด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวม	3.57	0.679	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับงานในด้านของนโยบายและการบริหารงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57

เมื่อวิเคราะห์งานในด้านของนโยบายและการบริหารงานที่ได้ทำเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกับความชัดเจนของการสั่งการ การแบ่งสายงานและการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีความเห็นด้วยปานกลางกับความชัดเจนของนโยบายและแนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาสนใจและสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงานและมีความพอใจในนโยบายและการบริหารงานขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.62 และ 3.34 ตามลำดับ

**ตาราง 8 แสดงผลปัจจัยงูใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน
กรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน**

ปัจจัยงูใจในด้านงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S D)	แปลผล
<u>ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน</u>			
1 ท่านมีความมั่นคงในอาชีพและหน่วยงาน ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3 51	0 924	ปานกลาง
2 ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะปฏิบัติงาน	3 68	0 764	มาก
3 ท่านมีความมั่นใจต่อความมั่นคงของบริษัท	3 76	0 647	มาก
4 ท่านพอใจกับงานที่ท่านทำอยู่เพราะสามารถ สร้างความมั่นคงให้กับตัวท่านและ ครอบครัวได้	3 42	0 854	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานโดยรวม	3 59	0 615	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับงานในด้านของความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3 59

เมื่อวิเคราะห์งานในด้านของความมั่นคงในหน้าที่การงานที่ได้ทำเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับความมั่นคงในอาชีพและหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่และมีความพอใจกับงานที่ท่านทำอยู่เพราะสามารถสร้างความมั่นคงให้กับตัวผู้ตอบแบบสอบถามและครอบครัวได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 51 และ 3 42 ตามลำดับ และมีความเห็นด้วยมากกับความมั่นใจที่มีต่อความมั่นคงของบริษัทและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 76 และ 3 68 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงผลปัจจัยใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจูงใจในด้านงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความคิดเห็น	
		(S D)	แปลผล
<u>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</u>			
1 ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงาน	3 79	0 615	มาก
2 ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงาน	3 71	0 702	มาก
3 งานที่ท่านทำเสร็จนั้นเป็นที่ยอมรับ ของคนอื่น	3 75	0 691	มาก
4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3 59	0 633	ปานกลาง
5 ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงาน พิเศษ	3 45	0 856	ปานกลาง
6 ผู้บังคับบัญชายกย่องผลการทำงาน ที่ดีของท่าน	3 34	0 795	ปานกลาง
7 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี	3 75	0 621	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม	3 63	0 509	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับงานในด้านของการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3 63

เมื่อวิเคราะห์งานในด้านของการได้รับการยอมรับนับถือที่ได้ทำเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกับการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน งานที่ทำเสร็จเป็นที่ยอมรับของคนอื่น การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีและการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 79 3 75 3 75 และ 3 71 ตามลำดับ และมีความเห็นด้วยปานกลางว่าความคิดเห็น

และข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานพิเศษและผู้บังคับบัญชายกย่องผลการทำงานที่ดีของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 3.45 และ 3.34 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงผลปัจจัยจุดใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ

ปัจจัยจุดใจในด้านงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความคิดเห็น	
		(SD)	แปลผล
<u>ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ</u>			
1 ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถ	3 50	0 810	ปานกลาง
2 ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย	4 04	0 510	มาก
3 ท่านตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย แม้จะพบปัญหา จนบรรลุเป้าหมาย	4 08	0 505	มาก
4 ท่านปฏิบัติงานด้วยความวิริยะ อุตสาหะ	3 96	0 570	มาก
5 ท่านมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	3 97	0 517	มาก
6 ท่านตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4 23	0 534	มาก
ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับโดยรวม	3 96	0 387	มาก

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกับงานในด้านของความรับผิดชอบที่ได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96

เมื่อวิเคราะห์งานในด้านของความรับผิดชอบที่ได้รับที่ได้ทำเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับการได้รับการได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และมีความเห็นด้วยมากกับการตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต การตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแม้จะพบปัญหาจนบรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การที่มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและการ

ปฏิบัติงานด้วยความวิริยะ อุตสาหะ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 4.08 4.04 3.97 และ 3.96 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงผลปัจจัยจิตใจในด้านการของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยจิตใจในด้านการงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S D)	แปลผล
<u>ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</u>			
1 ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสดำรงตำแหน่ง	3.38	0.909	ปานกลาง
2 ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.13	0.975	ปานกลาง
3 ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถ	3.30	0.964	ปานกลาง
4 ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและสายงาน	3.37	0.949	ปานกลาง
5 งานที่ปฏิบัติมีส่วนช่วยเสริมให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	3.19	0.915	ปานกลาง
6 ท่านได้รับการสนับสนุนและมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่น ๆ ที่สูงขึ้น	3.23	0.967	ปานกลาง
7 หลักเกณฑ์และวิธีการในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นมีความเหมาะสม	3.26	0.854	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวม	3.27	0.777	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับงานในด้านของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27

เมื่อวิเคราะห์งานในด้านของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ได้ทำเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับตำแหน่งงานที่ทำอยู่มีโอกาสดำรงตำแหน่ง การได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและสายงาน การมีโอกาสดำรงการฝึกอบรม

เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถ หลักเกณฑ์และวิธีการในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นมีความเหมาะสม การได้รับการสนับสนุนและมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่น ๆ ที่สูงขึ้น งานที่ปฏิบัติมีส่วนช่วยเสริมให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 3.37 3.30 3.26 3.23 3.19 และ 3.13 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 20 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ปัจจัยจูงใจในด้านงานแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทนและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 12 แสดงผลในปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(SD)	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.78	0.517	มาก
ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	3.11	0.908	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.70	0.591	มาก
ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม	3.54	0.525	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.70 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางในด้านเงินเดือนและผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางในด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ตาราง 13 แสดงผลปัจจัยใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก
ย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความคิดเห็น	
		(S D)	แปลผล
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</u>			
1 วัสดุ อุปกรณ์ที่ช่วยในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	3 77	0 712	มาก
2 ท่านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ติดต่อประสานงานในแต่ละหน่วยงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	3 79	0 714	มาก
3 สถานที่ทำงานมีสภาพที่เหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่ร้อนหรืออับชื้น	3 91	0 660	มาก
4 อุณหภูมิในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม	3 82	0 715	มาก
5 ท่านพอใจกับสภาพการปฏิบัติงานโดยทั่วไปในบริษัท	3 70	0 668	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	3 80	0 517	มาก

จากตาราง 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกับสภาพแวดล้อมในด้านของสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3 80

เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในด้านของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้ทำเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกับสถานที่ทำงานมีสภาพที่เหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่ร้อนหรืออับชื้น อุณหภูมิในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ติดต่oprะสานงานในแต่ละหน่วยงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว วัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และสภาพการปฏิบัติงานโดยทั่วไปในบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 91 3 82 3 79 3 77 และ 3 70 ตามลำดับ

**ตาราง 14 แสดงผลปัจจัยจิตใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก
ย่อยใน กรุงเทพมหานคร ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน**

ปัจจัยจิตใจในด้านสภาพแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความคิดเห็น	
		(S D)	แปลผล
<u>ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน</u>			
1 ท่านพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับจากการทำงานในปัจจุบัน	3.06	1.083	ปานกลาง
2 ค่าตอบแทนของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานและพนักงานในระดับเดียวกันกับของหน่วยงานอื่น	3.01	1.063	ปานกลาง
3 ท่านยอมรับการให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน	3.29	0.885	ปานกลาง
4 การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม	3.27	0.917	ปานกลาง
5 ท่านได้รับผลตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากเงินเดือนเช่น ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือต่าง ๆ	2.83	1.225	ปานกลาง
6 เมื่อต้องการทำงานล่วงเวลาท่านได้รับสิ่งตอบแทนเช่น เงิน วันหยุดชดเชยที่เหมาะสม	3.02	1.223	ปานกลาง
7 ท่านยอมรับการให้ผลตอบแทนตามความทุ่มเทให้กับงาน	3.34	1.050	ปานกลาง
8 ผลตอบแทนในปัจจุบันเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ	3.06	1.122	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนโดยรวม	3.11	0.906	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับสภาพแวดล้อมในด้านของเงินเดือนและผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.11

เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในด้านของเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้ทำเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับการให้ผลตอบแทนตามความทุ่มเทให้กับงาน การให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนว่ามีความเหมาะสม ผลตอบแทนในปัจจุบันว่าเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ เงินเดือนที่ได้รับจากการทำงานในปัจจุบัน สิ่งตอบแทนที่ได้รับเมื่อต้องทำงานล่วงเวลาเช่นเงิน วันหยุดชดเชย ที่เหมาะสม ค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานและพนักงานในระดับเดียวกันกับของหน่วยงานอื่น และผลตอบแทนอย่างอื่นที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน เช่นค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 3.29 3.27 3.06 3.06 3.02 3.01 และ 2.83 ตามลำดับ

**ตาราง 15 แสดงผลปัจจัยสนใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก
ย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา**

ปัจจัยสนใจในด้านสภาพแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความคิดเห็น	
		(S D)	แปลผล
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</u>			
1 ท่านรับทราบถึงความเอื้ออาทรของเพื่อน ร่วมงานที่มีต่อท่าน	3 81	0 739	มาก
2 เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน	3 68	0 847	มาก
3 เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุน ให้ท่านทำงานได้สำเร็จ	3 76	0 776	มาก
4 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติ งานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน	3 84	0 727	มาก
5 ท่านได้รับความเป็นกันเองจาก ผู้บังคับบัญชา	3 75	0 829	มาก
6 ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุน การปฏิบัติงานของท่าน	3 64	0 854	ปานกลาง
7 ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคแก่ ผู้ปฏิบัติงานทุกคน	3 44	1 016	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชาโดยรวม	3 70	0 591	มาก

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกับสภาพแวดล้อมในด้านของ
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3 70

เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในด้านของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับ
บัญชาที่ได้ทำเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกับการได้รับความร่วมมือ
ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับทราบถึงความเอื้ออาทรของเพื่อนร่วมงาน
ที่มีต่อท่าน เพื่อนร่วมงานที่มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้ท่านทำงานได้สำเร็จ การได้รับความเป็นกัน
เองจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่มีความจริงใจต่อกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 84 3 81
3 76 3 75 และ 3 68 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับการที่ผู้บังคับบัญชา

ให้การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน และผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ 3.44 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 11 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ปัจจัยจูงใจในด้านงานแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ความสำเร็จในงานที่ทำ ประสิทธิภาพในการทำงาน และความเต็มใจในการทำงาน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 16 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S D)	ระดับความคิดเห็น
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	3.76	0.531	มาก
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	3.46	0.615	ปานกลาง
ด้านความเต็มใจในการทำงาน	3.57	0.600	ปานกลาง
ความพึงพอใจรวม	3.59	0.510	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางในด้านความเต็มใจในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.46 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางในด้านความพึงพอใจโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ตาราง 17 แสดงผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

ความพึงพอใจของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S D)	แปลผล
<u>ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ</u>			
1 ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นตามกำหนด	3 75	0 662	มาก
2 ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ	3 88	0 648	มาก
3 ท่านต้องการทำงานให้สำเร็จเพื่อหน่วยงานของตน	3 88	0 642	มาก
4 ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จทันเวลา	3 52	0 726	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวม	3 76	0 531	มาก

จากตาราง 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกับความพึงพอใจในด้านของความสำเร็จในงานที่ได้ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3 76

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านของความสำเร็จในงานที่ทำโดยได้ทำเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกับการต้องการทำงานให้สำเร็จเพื่อหน่วยงานของตน ความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ และการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นตามกำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 88 3 88 และ 3 75 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จทันเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 52

ตาราง 18 แสดงผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S D)	แปลผล
<u>ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน</u>			
1 ผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละครั้ง มีคุณภาพเสมอ	3 53	0 708	ปานกลาง
2 ท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด	3 48	0 787	ปานกลาง
3 ในการทำงานของท่านเกิดข้อผิดพลาด หรือสูญเสียวัสดุอุปกรณ์น้อยมาก	3 37	0 741	ปานกลาง
ด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	3 46	0 615	ปานกลาง

จากตาราง 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3 46

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้ทำเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับผลการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งที่มีคุณภาพอยู่เสมอ การใช้วัสดุ อุปกรณ์ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด และการทำงานที่เกิดข้อผิดพลาดหรือสูญเสียวัสดุอุปกรณ์น้อยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 53 3 48 และ 3 37 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร ด้านความเต็มใจในการทำงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ระดับความคิดเห็น	
		(S D)	แปลผล
<u>ด้านความเต็มใจในการทำงาน</u>			
1 ท่านมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3 78	0 671	มาก
2 ท่านทำงานด้วยความรู้สึกที่เป็นสุข	3 68	0 800	มาก
3 ท่านทำงานทุกครั้งโดยปราศจากความรู้สึกตึงเครียด	3 18	0 823	ปานกลาง
4 ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียรอยู่เสมอ	3 62	0 770	ปานกลาง
ด้านความเต็มใจในการทำงานโดยรวม	3 57	0 600	ปานกลาง

จากตาราง 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับความพึงพอใจในด้านความเต็มใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3 57

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านความเต็มใจในการทำงานที่ได้ทำเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากกับความรู้สึกยินดีที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย และการทำงานด้วยความรู้สึกที่เป็นสุข โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 78 และ 3 68 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับการทำงานด้วยความกระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียรอยู่เสมอ และการทำงานทุกครั้งโดยปราศจากความรู้สึกตึงเครียด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 62 และ 3 18 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

1. **เพศ** ในส่วนนี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่

1 1 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

1 2 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

1 3 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

โดยมีสมมติฐานในการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1 1 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง

t-test for Equality of Means							
ความพึงพอใจใน การทำงาน	เพศ	Mean	S D	t	df	Mean Diff	p
ความสำเร็จในงาน	ชาย	3.90	0.543	2.573	151	0.2219	0.011*
ที่ทำโดยรวม	หญิง	3.67	0.508				

จากตาราง 20 ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ย Independent - Samples t-Test สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

จากการทดสอบ พบว่าค่า t - test เท่ากับ 2.573 และมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งต่ำกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงต้องยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 หมายความว่า ค่าเฉลี่ย

ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

1.2 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง

t-test for Equality of Means							
ความพึงพอใจใน การทำงาน	เพศ	Mean	S D	t	df	Mean Diff	p
ประสิทธิภาพใน การทำงานโดยรวม	ชาย	3.59	0.678	1.908	151	0.2044	0.059
	หญิง	3.38	0.568				

จากตาราง 21 ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ย Independent - Samples t-Test สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

จากการทดสอบ พบว่าค่า t - test เท่ากับ 1.908 และมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงต้องยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านความเต็มใจในการทำงาน

1 3 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง

t-test for Equality of Means							
ความพึงพอใจใน การทำงาน	เพศ	Mean	S D	t	df	Mean Diff	p
ความเต็มใจในการ ทำงาน โดยรวม	ชาย	3.71	0.571	2.326	151	0.2279	0.022*
	หญิง	3.48	0.604				

จากตาราง 22 ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ย Independent - Samples t-Test สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

จากการทดสอบ พบว่าค่า t - test เท่ากับ 2.326 และมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.022 ซึ่งต่ำกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงต้องยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2 อายุ ในส่วนนี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่

2 1 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

2 2 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

2 3 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

โดยมีสมมติฐานในการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละกลุ่มอายุอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

n = 153

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.888	0.444	1.587	0.208
	ภายในกลุ่ม	150	41.980	0.280		
	รวม	152	42.868			

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำเมื่อแบ่งตามกลุ่มอายุของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.208 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มอายุอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

n =153						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1 707	0 854	2 292	0 105
	ภายในกลุ่ม	150	55 850	0 372		
	รวม	152	57 557			

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อแบ่งตามกลุ่มอายุของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0 105 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0 05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านความเต็มใจในการทำงาน

2 3 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มอายุอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

n =153						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเต็มใจในการทำงาน โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.690	0.345	0.956	0.387
	ภายในกลุ่ม	150	54.156	0.361		
	รวม	152	54.846			

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานเมื่อแบ่งตามกลุ่มอายุของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.387 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3. การศึกษา ในส่วนนี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่

3.1 การศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

3.2 การศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

3.3 การศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

โดยมีสมมติฐานในการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3 การศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 การศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละระดับการศึกษาน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงาน
 ที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 153

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความสำเร็จในงาน ที่ทำโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.616	0.154	0.539	0.707
	ภายในกลุ่ม	148	42.252	0.285		
	รวม	152	42.868			

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำเมื่อแบ่งตามระดับการศึกษาของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.707 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

3.2 การศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละระดับการศึกษาน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

n =153						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3 866	0 967	2 664	0 035*
	ภายในกลุ่ม	148	53 691	0 363		
	รวม	152	57 557			

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อแบ่งตามระดับการศึกษาของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0 035 ซึ่งต่ำกว่าค่านัยสำคัญ 0 05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละระดับการศึกษาอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับการศึกษาต่าง ๆ กลุ่มใดมีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 28 แสดงค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่า มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
		3 3611	3.2353	3 4921	3 5691	4 0000
ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่า มัธยมศึกษา ตอนต้น	3 3611	-	0 1258 (0 435)	-0 1310 (0 468)	-0 2008 (0 161)	-0 6389 (0 051)
มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	3 2353	-	-	-0 2568 (0 127)	-0 3266* (0 010)	-0 7647* (0 018)
อนุปริญญา / ปวส.	3 4921	-	-	-	-0 0698 (0 642)	-0 5079 (0 124)
ปริญญาตรี	3 5691	-	-	-	-	-0 4381 (0 159)
สูงกว่า ปริญญาตรี	4 0000	-	-	-	-	-

จากตาราง 28 จากการทดสอบด้วย LSD พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันเท่ากับ -0.3266 และ -0.7647 ตามลำดับ โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.010 และ 0.018 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาตามลำดับ แสดงว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ตามลำดับ

ด้านความเต็มใจในการทำงาน

3.3 การศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละระดับการศึกษาอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

n =153						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเต็มใจในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2 210	0 553	1 554	0 190
	ภายในกลุ่ม	148	52 636	0 356		
	รวม	152	54 846			

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานเมื่อแบ่งตามระดับการศึกษาของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0 190 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0 05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4 สถานภาพ ในส่วนนี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของพนักงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่

4.1 สถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

4.2 สถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

4.3 สถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

โดยมีสมมติฐานในการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 4 สถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.1 สถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละสถานภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละสถานภาพแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

t-test for Equality of Means							
ความพึงพอใจใน การทำงาน	สถานภาพ	Mean	S D	t	df	Mean Diff	p
ความสำเร็จใน งานที่ทำโดยรวม	โสด/หม้าย/หย่า	3.716	0.538	-1.776	151	-0.1696	0.080
	ร้าง/แยกกันอยู่						
	สมรส	3.885	0.495				

จากตาราง 30 ศึกษาความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ย Independent - Samples t-Test สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

จากการทดสอบ พบว่าค่า t - test เท่ากับ -1.776 และมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.080 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงต้องยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละสถานภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

4.2 สถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละสถานภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละสถานภาพแตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

t-test for Equality of Means							
ความพึงพอใจ ในการทำงาน	สถานภาพ	Mean	S D	t	df	Mean Diff	p
ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	โสด/หม้าย/หย่า	3.431	0.617	-1.027	151	-0.1185	0.309
	ร้าง/แยกกันอยู่						
โดยรวม	สมรส	3.550	0.610				

จากตาราง 31 ศึกษาความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ย Independent - Samples t-Test สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

จากการทดสอบ พบว่าค่า t - test เท่ากับ -1.027 และมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.309 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงต้องยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 หมายความว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละสถานภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านความเต็มใจในการทำงาน

4.3 สถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละสถานภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละสถานภาพแตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

t-test for Equality of Means							
ความพึงพอใจ ในการทำงาน	สถานภาพ	Mean	S D	t	df	Mean Diff	p
ความเต็มใจใน การทำงาน	โสด/หม้าย/หย่า	3.513	0.599	-1.953	151	-0.2168	0.055
โดยรวม	ร้าง/แยกกันอยู่ สมรส	3.730	0.585				

จากตาราง 32 ศึกษาความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ย Independent - Samples t-Test สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

จากการทดสอบ พบว่าค่า t - test เท่ากับ -1.953 และมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงต้องยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 หมายความว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละสถานภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

5 รายได้ต่อเดือน ในส่วนนี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่

5.1 รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

5.2 รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

5.3 รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

โดยมีสมมติฐานในการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.1 รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละกลุ่มรายได้ไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละกลุ่มรายได้อย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

n =153						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความสำเร็จในงาน ที่ทำโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3 117	0 779	2 901	0 024
	ภายในกลุ่ม	148	39 752	0 269		
	รวม	152	42 868			

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำเมื่อแบ่งตามระดับรายได้ของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0 024 ซึ่งต่ำกว่าค่านัยสำคัญ 0 05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละกลุ่มรายได้อย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในระดับรายได้ที่แตกต่างกันกลุ่มใดมีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference)

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท	5,001 – 9,999 บาท	10,000 – 14,999 บาท	15,000 – 19,999 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
		3.4519	3.8306	3.8125	3.7500	3.8906
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท	3.4519	-	-0.3787* (0.002)	-0.3606* (0.015)	-0.2981* (0.042)	-0.4387* (0.009)
5,001 – 9,999 บาท	3.8306	-	-	0.0181 (0.884)	0.0806 (0.512)	-0.0600 (0.680)
10,000 – 14,999 บาท	3.8125	-	-	-	0.0625 (0.674)	-0.0781 (0.641)
15,000 – 19,999 บาท	3.7500	-	-	-	-	-0.1406 (0.398)
20,000 บาท ขึ้นไป	3.8906	-	-	-	-	-

จากตาราง 34 จากการทดสอบด้วย LSD พบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 5,001 – 9,999 บาท 10,000 – 14,999 บาท 15,000 – 19,999 บาท และระดับรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำต่างกันเท่ากับ -0.3787 -0.3606 -0.2981 และ -0.4387 ตามลำดับ โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.002 0.015 0.042 และ 0.009 ตามลำดับ แสดงว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ 15,000 – 19,999 บาท 10,000 – 14,999 บาท 5,001 – 9,999 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

5.2 รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของแต่ละระดับรายได้ไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละระดับรายได้อย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

n = 153						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	7.277	1.819	5.355	0.000
	ภายในกลุ่ม	148	50.280	0.340		
	รวม	152	57.557			

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อแบ่งตามระดับรายได้ของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละระดับรายได้อย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับรายได้ที่ต่างกันกลุ่มใดมีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 36 แสดงค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference)

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท	5,001 – 9,999 บาท	10,000 – 14,999 บาท	15,000 – 19,999 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
		3.0256	3 4731	3 7222	3 4933	3 6667
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท	3 0256	-	-0 4475* (0 001)	-0 6966* (0 000)	-0 4677* (0 005)	-0 6410* (0 001)
5,001 – 9,999 บาท	3 4731	-	-	-0 2491 (0 078)	-0 0202 (0 884)	-0 1935 (0 238)
10,000 – 14,999 บาท	3 7222	-	-	-	-0 2289 (0 171)	0 0555 (0 768)
15,000 – 19,999 บาท	3 4933	-	-	-	-	-0 1733 (0 354)
20,000บาท ขึ้นไป	3 6667	-	-	-	-	-

จากตาราง 36 จากการทดสอบด้วย LSD พบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 5,001 – 9,999 บาท 10,000 – 14,999 บาท 15,000 – 19,999 บาท และระดับรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันเท่ากับ -0.4475 -0.6966 -0.4677 และ -0.6410 ตามลำดับ โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.001 0.000 0.005 และ 0.001 ตามลำดับ แสดงว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ 5,001 – 9,999 บาท 15,000 – 19,999 บาท 20,000 บาทขึ้นไป และ 10,000 – 14,999 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ตามลำดับ

ด้านความเต็มใจในการทำงาน

5.3 รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละระดับรายได้ไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละระดับรายได้อย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

n =153						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเต็มใจในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	6.511	1.628	4.984	0.001
	ภายในกลุ่ม	148	48.336	0.327		
	รวม	152	54.846			

จากตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานเมื่อแบ่งตามระดับรายได้ของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งต่ำกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละระดับรายได้อย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานในระดับรายได้ที่แตกต่างกันกลุ่มใดมีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 38 แสดงค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference)

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001 – 9,999 บาท	10,000 – 14,999 บาท	15,000 – 19,999 บาท	20,000 บาทขึ้นไป
		3.1346	3 6573	3 7083	3 7100	3 4688
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท	3 1346	-	-0 5226* (0 000)	-0 5737* (0 001)	-0 5754* (0 000)	-0 3341 (0 068)
5,001 – 9,999 บาท	3 6573	-	-	-0 051 (0 711)	-0 0527 (0 697)	0 1885 (0 241)
10,000 – 14,999 บาท	3 7083	-	-	-	-0 0017 (0 992)	0 2396 (0 196)
15,000 – 19,999 บาท	3 7100	-	-	-	-	0 2412 (0 189)
20,000บาท ขึ้นไป	3 4688	-	-	-	-	-

จากตาราง 38 จากการทดสอบด้วย LSD พบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 5,001 – 9,999 บาท 10,000 – 14,999 บาท และระดับ 15,000 – 19,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานต่างกันเท่ากับ -0 5526 -0 5737 และ -0 5754 ตามลำดับ โดยมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0 000 0 001 และ 0 000 ตามลำดับ แสดงว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ 5,001 – 9,999 บาท 10,000 – 14,999 บาท และ 15,000 – 19,999 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ตามลำดับ

6. ประสิทธิภาพในการทำงาน ในส่วนนี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่

6 1 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

6 2 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

6 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

โดยมีสมมติฐานในการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6 1 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละกลุ่มประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละกลุ่มประสิทธิภาพอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน

n =153

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1 429	0 476	1 712	0 167
	ภายในกลุ่ม	149	41 440	0 278		
	รวม	152	42 868			

จากตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำเมื่อแบ่งตามประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Vanance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0 167 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0 05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานแต่ละ

ละกลุ่มประสบการณ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

6.2 ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มประสบการณ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มประสบการณ์อย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

n =153						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.569	0.523	1.392	0.248
	ภายในกลุ่ม	149	55.988	0.376		
	รวม	152	57.557			

จากตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อแบ่งตามประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.248 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มประสบการณ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านความเต็มใจในการทำงาน

6.3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มประสิทธิภาพอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน

n = 153						
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเต็มใจในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.741	0.247	0.680	0.565
	ภายในกลุ่ม	149	54.105	0.363		
	รวม	152	54.846			

จากตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานเมื่อแบ่งตามประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.565 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ในส่วนของสมมติฐานที่ 7 – 15 จะทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจในด้านงาน โดยมีทั้งหมด 6 ด้านคือ ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ปัจจัยมุ่งใจในด้านสภาพแวดล้อมซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้านคือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เงินเดือนและผลตอบแทน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ประสิทธิภาพในการทำงาน และความเต็มใจในการทำงาน โดยมีสมมติฐานในการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 7 ลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7 1 ลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 ลักษณะของงานที่ทำและความสำเร็จในงานที่ทำไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ลักษณะของงานที่ทำและความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

7 2 ลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 ลักษณะของงานที่ทำและประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ลักษณะของงานที่ทำและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

7 3 ลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 ลักษณะของงานที่ทำและความเต็มใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ลักษณะของงานที่ทำและความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 8 นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

8 1 นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 นโยบายและการบริหารงานและความสำเร็จในงานที่ทำไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 นโยบายและการบริหารงานและความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

8 2 นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 นโยบายและการบริหารงานและประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 นโยบายและการบริหารงานและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

8 3 นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 นโยบายและการบริหารงานและความเต็มใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 นโยบายและการบริหารงานและความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 9 ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

9 1 ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 ความมั่นคงในหน้าที่การงานและความสำเร็จในงานที่ทำไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ความมั่นคงในหน้าที่การงานและความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

9 2 ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 ความมั่นคงในหน้าที่การงานและประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ความมั่นคงในหน้าที่การงานและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

9 3 ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 ความมั่นคงในหน้าที่การงานและความเต็มใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ความมั่นคงในหน้าที่การงานและความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 10 การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

10.1 การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H₀ การได้รับการยอมรับนับถือและความสำเร็จในงานที่ทำไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H₁ การได้รับการยอมรับนับถือและความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์
กันในรูปแบบเส้นตรง

102 การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H₀ การได้รับการยอมรับนับถือและประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H₁ การได้รับการยอมรับนับถือและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

103 การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H₀ การได้รับการยอมรับนับถือและความเต็มใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H₁ การได้รับการยอมรับนับถือและความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 11 ความรับผิดชอบที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

11.1 ความรับผิดชอบที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 ความรับผิดชอบที่ได้รับและความสำเร็จในงานที่ทำไม่มีความสัมพันธ์กัน
ในรูปเส้นตรง

H₁ ความรับผิดชอบที่ได้รับและความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

112 ความรับผิดชอบที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 ความรับผิดชอบที่ได้รับและประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

H₁ ความรับผิดชอบที่ได้รับและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

11 3 ความรับผิดชอบที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 ความรับผิดชอบที่ได้รับและความเต็มใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ความรับผิดชอบที่ได้รับและความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 12 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

12 1 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความสำเร็จในงานที่ทำไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

12 2 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

12 3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความเต็มใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 13 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

13 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 สภาพแวดล้อมในการทำงานและความสำเร็จในงานที่ทำไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 สภาพแวดล้อมในการทำงานและความสำเร็จในงานที่ทำความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

13 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 สภาพแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

H_1 สภาพแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

13 3 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเต็มใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

H_1 สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 14 เงินเดือนและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

14 1 เงินเดือนและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 เงินเดือนและผลตอบแทนและความสำเร็จในงานที่ทำไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

H_1 เงินเดือนและผลตอบแทนและความสำเร็จในงานที่ทำความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

14 2 เงินเดือนและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 เงินเดือนและผลตอบแทนและประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

H_1 เงินเดือนและผลตอบแทนและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

14 3 เงินเดือนและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 เงินเดือนและผลตอบแทนและความเต็มใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเส้นตรง

H_1 เงินเดือนและผลตอบแทนและความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน
ในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

15 1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_0 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและความสำเร็จในงานที่ทำไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

15 2 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

15 3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน

H_0 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและความเต็มใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

H_1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในด้านงานและปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจในด้านงานและปัจจัย จูงใจในด้านสภาพแวดล้อม	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
	ความสำเร็จในงานที่ ทำ		ประสิทธิภาพในการ ทำงาน		ความเต็มใจในการ ทำงาน	
	Pearson Correlation	Sig (2- tailed)	Pearson Correlation	Sig (2- tailed)	Pearson Correlation	Sig (2- tailed)
ลักษณะของงานที่ทำ	393	000	342	000	372	000
นโยบายและการบริหารงาน	238	003	253	002	363	000
ความมั่นคงในหน้าที่การงาน	359	000	308	000	437	000
การได้รับการยอมรับนับถือ	476	000	548	000	526	000
ความรับผิดชอบที่ได้รับ	558	000	436	000	434	000
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	403	000	471	000	624	000
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	123	131	286	000	254	000
เงินเดือนและผลตอบแทน	380	000	453	000	518	000
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วม งานและผู้บังคับบัญชา	405	000	362	000	470	000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

จากตาราง 42 ในการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient พบว่า ความรับผิดชอบที่ได้รับ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ เงินเดือนและผลตอบแทนความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 558 476 405 403 393 380 และ 359 ตามลำดับ และนโยบายและการบริหารงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับน้อยโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 238 และ 123 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจในด้านงานและปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมแต่ละตัว พบว่า ความรับผิดชอบที่ได้รับ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ เงินเดือนและผลตอบแทนความมั่นคงในหน้าที่การงาน และนโยบายและการบริหารงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และ 0.003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0

หมายความว่า ความรับผิดชอบที่ได้รับ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ เงินเดือนและผลตอบแทน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และนโยบายและการบริหารงานและความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง แต่สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.131 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานและความสำเร็จในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

จากตาราง 42 ในการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 548 471 453 436 362 และ 342 ตามลำดับ และความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับน้อยโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 308 286 และ 253 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาปัจจัยมุ่งใจในด้านงานและปัจจัยมุ่งใจในด้านสภาพแวดล้อมแต่ละตัว พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงานที่ทำ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและนโยบายและการบริหารงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และ 0.002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0 หมายความว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงานที่ทำ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและนโยบายและการบริหารงานและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

ด้านความเต็มใจในการทำงาน

จากตาราง 42 ในการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient พบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบที่ได้รับ ลักษณะของงานที่ทำ และนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 624 526 518 470 437

434 372 และ 363 ตามลำดับและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับน้อยโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 254

เมื่อพิจารณาปัจจัยจุดใจในด้านงานและปัจจัยจุดใจในด้านสภาพแวดล้อมแต่ละตัว พบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบที่ได้รับ ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0 หมายความว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบที่ได้รับ ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในด้านงานและด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุ	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	p
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	0 158	0 416	0 678
ลักษณะของงานที่ทำ (β_1)	0 053	0 693	0 680
นโยบายและการบริหารงาน (β_2)	-0 093	-1 245	0 721
ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (β_3)	0 012	0 139	0 562
การได้รับการยอมรับนับถือ (β_4)	0 092	0 979	0 458
ความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5)	0 658	7 153	0 000
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน(β_6)	0 032	0 302	0 350
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_7)	-0 095	-1 411	0 881
เงินเดือนและผลตอบแทน (β_8)	0 092	2 042	0 043
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (β_9)	0 188	2 685	0 008
R Square		0 405	
Adjust R Square		0 393	
F		33 747	
Sig		0 000	

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 40 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.158\beta_0 + 0.658\beta_5 + 0.092\beta_8 + 0.188\beta_9$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวม

β_0 แทน ค่าคงที่

β_5 แทน ความรับผิดชอบที่ได้รับ

β_8 แทน เงินเดือนและผลตอบแทน

β_9 แทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ได้รับ โดยมี

ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.658 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เงินเดือนและผลตอบแทน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.092 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.188 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยมุ่งใจในด้านงาน คือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ (B_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.658 หน่วย และเมื่อปัจจัยมุ่งใจในด้านสภาพแวดล้อมคือ เงินเดือนและผลตอบแทน (B_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.092 หน่วย และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (B_9) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.188 หน่วย

ค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.393 หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวมเท่ากับ 39.3% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในด้านงานและด้านสภาพแวดล้อม
กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม โดยใช้วิธี
Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุ	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	p
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	0 198	0 457	0 648
ลักษณะของงานที่ได้ทำ (β_1)	0 012	0 146	0 884
นโยบายและการบริหารงาน (β_2)	-0 018	-1 365	0 174
ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (β_3)	-0 124	-1 412	0 160
การได้รับการยอมรับนับถือ (β_4)	0 358	3 091	0 002
ความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5)	0 381	3 065	0 003
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (β_6)	0 043	0 371	0 711
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_7)	0 104	1 509	0 134
เงินเดือนและผลตอบแทน (β_8)	0 144	2 470	0 015
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (β_9)	0 073	0 912	0 363
R Square		0 360	
Adjust R Square		0 347	
F		27 884	
Sig		0 000	

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 41 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.198\beta_0 + 0.358\beta_4 + 0.381\beta_5 + 0.144\beta_8$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม

- β_0 แทน ค่าคงที่
 β_4 แทน การได้รับการยอมรับนับถือ
 β_5 แทน ความรับผิดชอบที่ได้รับ
 β_8 แทน เงินเดือนและผลตอบแทน

ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ (β_4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.358 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.381 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และเงินเดือนและผลตอบแทน (β_6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.144 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยมุ่งใจในด้านงาน คือ การได้รับการยอมรับนับถือ (β_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.358 หน่วย ความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.381 หน่วย และปัจจัยมุ่งใจในด้านสภาพแวดล้อม คือ เงินเดือนและผลตอบแทน (β_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.144 หน่วย

ค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.347 หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมเท่ากับ 34.7% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในด้านงานและด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุ	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	p
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	0.273	0.675	0.501
ลักษณะของงานที่ได้ทำ (β_1)	-0.018	-0.243	0.808
นโยบายและการบริหารงาน (β_2)	-0.029	-0.408	0.684
ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (β_3)	0.029	0.387	0.699
การได้รับการยอมรับนับถือ (β_4)	0.018	0.201	0.841
ความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5)	0.336	3.295	0.001
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (β_6)	0.344	6.356	0.000
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_7)	0.025	0.396	0.693
เงินเดือนและผลตอบแทน (β_8)	0.002	0.022	0.982
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (β_9)	0.224	3.211	0.002
R Square		0.472	
Adjust R Square		0.462	
F		44.435	
Sig		0.000	

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 42 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.273\beta_0 + 0.344\beta_6 + 0.336\beta_5 + 0.224\beta_9$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานโดยรวม

β_0 แทน ค่าคงที่

β_6 แทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

β_5 แทน ความรับผิดชอบที่ได้รับ

β_9 แทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (β_6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.344 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.336 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (β_9) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.224 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยมุ่งใจในด้านงาน คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (β_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.344 หน่วย ความรับผิดชอบที่ได้รับ (β_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.336 หน่วย และ ปัจจัยมุ่งใจในด้านสภาพแวดล้อม คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (β_9) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.224 หน่วย

ค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.462 หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเต็มใจในการทำงานโดยรวมเท่ากับ 46.2% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 46 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน (ข้อมูลทั่วไป)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	ความสำเร็จ ในงานที่ทำ	ประสิทธิภาพใน การทำงาน	ความเต็มใจใน การทำงาน
1 เพศ	√	X	√
2 อายุ	X	X	X
3 การศึกษา	X	√	X
4 สถานภาพ	X	X	X
5 รายได้ต่อเดือน	√	√	√
6 ประสบการณ์ในการทำงาน	X	X	X

สมมติฐาน (ปัจจัยจูงใจในด้านงาน)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	ความสำเร็จ ในงานที่ทำ	ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	ความเต็มใจใน การทำงาน
1 ลักษณะของงานที่ทำ	√	√	√
2 นโยบายและการบริหารงาน	√	√	√
3 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน	√	√	√
4 การได้รับการยอมรับนับถือ	√	√	√
5 ความรับผิดชอบที่ได้รับ	√	√	√
6 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	√	√	√

สมมติฐาน (ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	ความสำเร็จ ในงานที่ทำ	ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	ความเต็มใจใน การทำงาน
1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	X	√	√
2 เงินเดือนและผลตอบแทน	√	√	√
3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	√	√	√

หมายเหตุ เครื่องหมาย √ หมายความว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน
 เครื่องหมาย X หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นฐานข้อมูลให้กับผู้ประกอบการสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุง และวางแผนด้านการจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล การกำหนดนโยบายของกิจการ โดยให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงาน

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายในการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม
- 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม
- 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม

สมมติฐานในการวิจัย

- 1 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2 อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 3 การศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 4 สถานภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 5 รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 6 ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 7 ลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 8 นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 9 ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 10 การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 11 ความรับผิดชอบที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- 12 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 13 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 14 เงินเดือนและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 15 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชยัทธินา 2545 : 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรองกลุ่มตัวอย่างไว้ 15 คน (ประมาณ 4%) รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การเก็บข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) จากเขตทั้งหมด 50 เขตแล้วแบ่งตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่มการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2544) โดยวิธีจับฉลากเลือก 1 แห่งจาก 1 เขต กลุ่มการปกครอง ได้แก่ เขตบางรัก เขตลาดพร้าว เขตลาดกระบัง เขตบางคอแหลม เขตภาษีเจริญ และ เขตคลองสาน รวมจำนวน 6 เขต หลังจากการกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้จะเท่ากับเขตละ 67 คน เมื่อรวมทั้งหมด 6 เขตจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 402 คน หลังจากนั้นจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถาม

ถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมตามเขตที่จับสลากได้จนครบจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ มีจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร คำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวน 33 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบระดับความคิดเห็นของพนักงาน แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

- 1 ลักษณะของงานที่ทำ มีจำนวนคำถามทั้งหมด 5 ข้อ
- 2 นโยบายและการบริหารงาน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 4 ข้อ
- 3 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 4 ข้อ
- 4 การได้รับการยอมรับนับถือ มีจำนวนคำถามทั้งหมด 7 ข้อ
- 5 ความรับผิดชอบที่ได้รับ มีจำนวนคำถามทั้งหมด 6 ข้อ
- 6 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร คำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวน 20 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบระดับความคิดเห็นของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 5 ข้อ
- 2 เงินเดือนและผลตอบแทน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 8 ข้อ
- 3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีจำนวนคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร คำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น มีจำนวน 11 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบระดับความพึงพอใจของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ความสำเร็จในงานที่ทำ มีจำนวนคำถามทั้งหมด 4 ข้อ
2. ประสิทธิภาพในการทำงาน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 3 ข้อ
3. ความเต็มใจในการทำงาน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

และคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ (Open – ended Response Question) เป็นคำถามสำหรับข้อเสนอแนะของธุรกิจขนาดย่อมให้ผู้ตอบแบบถามตอบรวมทั้งสิ้น จำนวน 12 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ

Secondary Data

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้เคยวิจัยไว้แล้ว เอกสารตำราทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมต่างๆ และสถิติข้อมูลต่างๆ ที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ตที่ www.ismed.or.th, www.sme.go.th วันที่สืบค้น 21 กรกฎาคม 2547

ข้อมูลปฐมภูมิ

Primary Data

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยที่ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ได้กำหนดไว้

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บในระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2547 ในช่วงเวลา 09.00 - 17.00 น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูล และเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวลผล โดย

ใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 11.0 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยจูงใจในด้านงาน ปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

2.1 สถิติ t - test ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ เพศและสถานภาพ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานและด้านความเต็มใจในการทำงาน

2.2 สถิติ F - test ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานและด้านความเต็มใจในการทำงาน

2.3 สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในด้านงาน อันได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม อันได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ประสิทธิภาพในการทำงาน และความเต็มใจในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานและด้านความเต็มใจในการทำงาน

2.4 สถิติ Multiple Regression ใช้อธิบายความแปรปรวนของปัจจัยจูงใจในด้านงานและปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานและด้านความเต็มใจในการทำงาน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีก ขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 63 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 18 – 28 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63 ส่วนมากจบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 46.1 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.7 มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 9,999 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.3 และมีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ สูงถึงร้อยละ 76

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในตำแหน่งงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในตำแหน่งงานของพนักงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 153 คน สามารถจำแนก ได้ดังต่อไปนี้

ระดับปัจจัยจูงใจในตำแหน่งงานโดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.49 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นในระดับมาก 1 ด้าน และ เป็นความคิดเห็นในระดับปานกลาง 5 ด้าน ทั้งนี้ปัจจัยจูงใจในตำแหน่งงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และในระดับความคิดเห็นปานกลางคือลักษณะของงานที่ได้ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 นโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในตำแหน่งงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้านเป็นรายข้อสามารถสรุปได้ว่า

1 ปัจจัยจูงใจในตำแหน่งงานจำแนกตามด้านลักษณะของงานที่ได้ทำโดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านลักษณะของงานที่ได้ทำ ที่อยู่ในระดับ มาก คือ ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะของงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ท้าทายและส่งเสริมให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ ลักษณะของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีขอบข่ายที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นด้านลักษณะของงานที่ได้ทำในระดับ ปานกลางได้แก่ ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ที่ท่านได้เรียนมา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

2 ปัจจัยจูงใจในตำแหน่งงานจำแนกตามด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านนโยบายและการบริหารงาน ที่อยู่ในระดับมาก คือ มีความชัดเจนของการสั่งการ การแบ่งสายงานและการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.68

ส่วนความคิดเห็นด้านนโยบายและการบริหารงานในระดับ ปานกลาง ได้แก่ นโยบายและแนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาสนใจและสามารถแก้ไขปัญหาคัดแย้งภายในหน่วยงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ ท่านพอใจในนโยบายและการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

3 ปัจจัยจูงใจในด้านการงานจำแนกตามด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานโดยรวมจะอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ที่อยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความมั่นใจต่อความมั่นคงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านมีความมั่นคงในอาชีพและหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ ท่านพอใจกับงานที่ทำอยู่ เพราะสามารถสร้างความมั่นคงให้กับตัวท่านและครอบครัวได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

4 ปัจจัยจูงใจในด้านการงานจำแนกตามด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมจะอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่อยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ท่านได้รับการยอมรับเพื่อนร่วมงานจากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาคืองานที่ท่านทำเสร็จนั้นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น และท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 3.75 และ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง ได้แก่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงมาคือ ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานพิเศษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ ผู้บังคับบัญชายกย่องผลการทำงานที่ดีของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

5 ปัจจัยจูงใจในด้านการงานจำแนกตามด้านความรับผิดชอบที่ได้รับโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา คือ ท่านตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแม้จะพบปัญหา จนบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ท่านมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ ท่านปฏิบัติงานด้วยความวิริยะ อุตสาหะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบที่ได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

6 ปัจจัยจูงใจในด้านการงานจำแนกตามด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความ

คิดเห็นในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับ ปานกลาง คือ ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มี โอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมา คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้า ตามความรู้ความสามารถและสายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อ พัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 หลักเกณฑ์และวิธีการในการเลื่อน ตำแหน่งให้สูงขึ้นมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ท่านได้รับการสนับสนุนและมีโอกาสที่จะ ได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่น ๆ ที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 งานที่ปฏิบัติมีส่วนช่วย เสริมให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษา ต่อในระดับที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงาน ของผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งหมด 153 คน สามารถจำแนก ได้ดังต่อไปนี้

ระดับปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมจะอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมี ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นในระดับ มาก 2 ด้าน และในระดับความคิดเห็นปานกลาง 1 ด้าน ทั้งนี้ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมที่อยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ ส่วนในระดับความคิดเห็น ปานกลางคือ ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.11

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้า ปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้านเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ว่า

1 ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม จะอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับ ความคิดเห็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ทำงานมีสภาพที่เหมาะสม มี แสงสว่างเพียงพอ ไม่ร้อนหรืออับชื้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ อุณหภูมิในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ท่านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ติด ต่อประสานงานในแต่ละหน่วยงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 วัสดุ อุปกรณ์ที่ ช่วยในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และท่านพอใจกับสภาพการ ปฏิบัติงานโดยทั่วไปในบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

2 ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามด้านเงินเดือนและผลตอบแทนโดยรวมจะ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับ ความคิดเห็นด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านยอมรับการให้ผลตอบแทนตามความทุ่มเทให้กับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 รองลงมาคือ ท่านยอมรับการให้ผลตอบแทน

แทนตามผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ท่านพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับจากการทำงานในปัจจุบันและผลตอบแทนในปัจจุบันเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 3.06 เมื่อต้องการทำงานล่วงเวลา ท่านได้รับสิ่งตอบแทนเช่น เงิน วันหยุดชดเชยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ค่าตอบแทนของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานและพนักงานในระดับเดียวกันกับของหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และท่านได้รับผลตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากเงินเดือนเช่น ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ตามลำดับ

3 ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในระดับมาก คือ ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือ ท่านรับทราบถึงความเอื้ออาทรของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้ท่านทำงานได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ส่วนระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมของพนักงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 153 คน สามารถจำแนก ได้ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน

กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในระดับ มาก 1 ด้าน และในระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 ด้าน ทั้งนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนในระดับความพึงพอใจ ปานกลาง คือ ด้านความเต็มใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร แต่ละด้านเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ว่า

1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามด้านความสำเร็จในงานที่ทำ โดยรวมจะอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

พนักงานมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติงานประสบ
ความสำเร็จและท่านต้องการทำงานให้สำเร็จเพื่อหน่วยงานของตน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88
รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตาม
ลำดับ

ส่วนระดับความพึงพอใจด้านความสำเร็จในงานที่ทำในระดับ ปานกลางคือ ท่านได้รับข้อมูล
เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามด้านประสิทธิภาพในการทำงาน
โดยรวมจะอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า
พนักงานมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละครั้งมี
คุณภาพเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 รองลงมาคือ ท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด มีค่า
เฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ ในการทำงานของท่านเกิดข้อผิดพลาดหรือสูญเสียวัสดุอุปกรณ์น้อยมาก มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ตามลำดับ

3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามด้านความเต็มใจในการทำงาน
โดยรวมจะอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า
พนักงานมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานที่ได้รับมอบ
หมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และ ท่านทำงานด้วยความรู้สึกที่เป็นสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตาม
ลำดับ

ส่วนระดับความพึงพอใจในด้านความเต็มใจในการทำงานในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ท่าน
ทำงานด้วยความกระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียรอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ ท่านทำงาน
ทุกครั้งโดยปราศจากความรู้สึกตึงเครียด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 จากการทดสอบข้อมูลโดยใช้สถิติ Independent – Samples t-Test พบว่า เพศของ
พนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 จากการทดสอบข้อมูลโดยใช้สถิติ Independent – Samples t-Test พบว่า เพศของ
พนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งไม่
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 จากการทดสอบข้อมูลโดยใช้สถิติ Independent – Samples t-Test พบว่า เพศของ
พนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.1 จากการทดสอบข้อมูลโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA พบว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 จากการทดสอบข้อมูลโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA พบว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 จากการทดสอบข้อมูลโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA พบว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6.1 จากการทดสอบข้อมูลโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2 จากการทดสอบข้อมูลโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.3 จากการทดสอบข้อมูลโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 7 ลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

12.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

12.3 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมุติฐานที่ 13 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

13.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

13.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

13.3 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมุติฐานที่ 14 เงินเดือนและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

14.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า เงินเดือนและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

14.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า เงินเดือนและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

14 3 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า เงินเดือนและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

สมมุติฐานที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

15 1 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

15 2 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

15 3 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ปัจจัยจูงใจด้านงานและด้านสภาพแวดล้อมสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า

1 ปัจจัยจูงใจในด้านงานและด้านสภาพแวดล้อมสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0 05 กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจในด้านงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ได้รับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0 658 และ ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และเงินเดือนและผลตอบแทน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0 188 และ 0 092 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวม 0 393 หรือเท่ากับ 39 3% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวม รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และเงินเดือนและผลตอบแทน ตามลำดับ

2 ปัจจัย जुใจในด้านงานและด้านสภาพแวดล้อมสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัย जुใจในด้านงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.381 และ 0.358 ตามลำดับ และ ปัจจัย जुใจในด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ เงินเดือนและผลตอบแทน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.144 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม 0.347 หรือเท่ากับ 34.7% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับนับถือ และ เงินเดือนและผลตอบแทน ตามลำดับ

3 ปัจจัย जुใจในด้านงานและด้านสภาพแวดล้อมสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัย जुใจในด้านงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ความรับผิดชอบที่ได้รับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.344 และ 0.336 ตามลำดับ และ ปัจจัย जुใจในด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.224 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเต็มใจในการทำงานโดยรวม 0.462 หรือเท่ากับ 46.2% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเต็มใจในการทำงานโดยรวม รองลงมาคือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้า ปัจจัย जुใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

1. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปของพนักงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่าเพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำและความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ เลิศวานิช (2543) และ อนันต์ศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 บทคัดย่อ) พบว่าเพศ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านอายุ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าอายุเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านการศึกษา พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน อาจจะเนื่องมาจากพนักงานที่ได้รับการศึกษา นำวิชาความรู้ที่ได้ร่ำเรียนมาประยุกต์ใช้กับการทำงานจึงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันรายได้ของแต่ละบุคคลสามารถกำหนดวิถีชีวิตของคนแต่ละคนได้ โดยที่อัตรารายได้ต่อเดือนที่พนักงานได้รับก็จะส่งผลกระทบไปถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของปราณอม กิตติคุชฌิธรรม (2538 : 19-21) กล่าวว่าผลตอบแทนของงานรวมถึงค่าจ้างและสวัสดิการจะมีผลกระทบต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ เลิศวานิช (2543) พบว่าเงินเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2540 : บทคัดย่อ) ที่ว่าประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2 ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจในด้านงาน ทั้ง 6 ด้านได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ลักษณะของงานที่ทำ พบว่าพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะของงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และงานที่ทำอยู่มีความท้าทายและส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอริชเบิร์กที่กล่าวว่างานที่ทำงานจะต้องมีความน่าสนใจและท้าทาย ความสามารถ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือลักษณะของงานที่ได้ทำ

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ในการทำงานนั้นควรมีการปรับเปลี่ยนหรือหมุนเวียนงานในงานบางตำแหน่ง เพื่อลดความจำเจหรือน่าเบื่อหน่าย

2.2 นโยบายและการบริหารงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้วยในระดับมากกับความชัดเจนของการสั่งการ การแบ่งสายงานและการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กว่า การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จะต้องดำเนินการด้วยความชัดเจน ถ้าหากบุคคลไม่เข้าใจอย่างแน่ชัดถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตน จะทำให้เกิดความสับสนเพราะจะปฏิบัติตนไม่ถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

2.3 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน พบว่า การที่สามารถทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของบริษัท จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ในขั้นที่ 2 ที่กล่าวว่าเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้ว ความปลอดภัยหรือความมั่นคงจะเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการตามมาไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยในชีวิตหรือทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในอาชีพการงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541) ที่กล่าวว่าความมั่นคงปลอดภัยเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอีกว่า ควรจะสร้างความมั่นคงในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2.4 การได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานที่ได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจซึ่งเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจในทางบวกให้กับพนักงาน โดยจะส่งผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ในขั้นที่ 4 ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นที่ยอมรับหรือได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น ๆ ทั่วไป และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541) ที่พบว่า ด้านการยอมรับนับถือนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ความรับผิดชอบที่ได้รับ พบว่า การที่พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ นั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ พนักงานได้รับมอบหมายทั้งงานและอำนาจหน้าที่อย่างครบถ้วน จากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กที่ว่า การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป จะเป็นอีกวิธีการหนึ่งในการจูงใจให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

2.6 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การที่พนักงานได้รับการฝึกอบรม ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับผลวิจัยที่ได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยผลที่ได้นี้ก็ไปสอดคล้องกับ อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 บทคัดย่อ) ที่ว่าพนักงานมี

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีอยู่ 4 ด้าน ซึ่ง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ก็เป็น 1 ใน 4 ด้านนั้น

3. ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานและความเต็มใจในการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทนและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

3 1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานนั้นจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความเต็มใจในการทำงาน เพราะว่าการที่มีวัสดุ อุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน การมีแสงสว่างเพียงพอ หรืออุณหภูมิในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม จะเป็นการสร้างแรงจูงใจอย่างมากในการทำงานให้กับพนักงาน จากการวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ จุฬารัตน์ สิงห์ธัญ (2545) ที่พบว่าด้านสภาพการทำงาน เป็นสิ่งหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในระดับสูงในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3 2 เงินเดือนและผลตอบแทน พบว่า เงินเดือนและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ของพนักงาน การขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมและรายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสุนันท์ แก้วกล้า (2542) พบว่ารายได้และสวัสดิการ ของพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า

- การจ่ายค่าตอบแทนต้องให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันเพื่อให้พนักงานสามารถดำรงชีพอยู่ได้
- ในการจ่ายค่าตอบแทนควรจะมีหลักคุณธรรมด้วยมิใช่ยึดหลักระบบอุปถัมภ์เพียงอย่างเดียว
- ควรจัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานให้มากกว่านี้และควรจะมีการพิจารณาค่าตอบแทนของพนักงานด้วย

3 3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่าในการทำงานนั้นจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร ทั้งในระดับเดียวกัน (เพื่อนร่วมงาน) และกับบุคคลที่อยู่ในระดับที่สูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา) การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานนั้นค่อนข้างสำคัญเพราะในการทำงานบางครั้งจะต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และผู้บังคับบัญชาก็จะต้องมีความเสมอภาคและให้ความเป็นธรรมกับลูกน้องทุก ๆ คน ดังที่เฮอริชเบอร์กกล่าวไว้ว่า ในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือ

วาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน จะทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับสุนันท์ แก้วกล้า (2542) พบว่าด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า

- ขาดความเสมอภาคจากผู้บังคับบัญชา ต้องการให้ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม ฟังเสียงข้างมาก อย่าฟังความข้างเดียว

- ควรให้การช่วยเหลือพนักงานให้มากกว่านี้ ควรให้ลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึที่ดีในการทำงาน

- ผู้บริหารควรให้ความเสมอภาคแก่พนักงานทุกระดับเท่า ๆ กัน

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัย บัณฑิตจึงใส่ใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านลักษณะของงานที่ทำ พนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะของงานที่ทำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการควรจัดงานให้พนักงานทำตามความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อที่พนักงานจะได้นำความรู้ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างเต็มที่และในการมอบหมายงานให้กับพนักงานควรมอบหมายให้ทั้งหน้าที่และอำนาจเพื่อที่พนักงานจะสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเล็กน้อยที่เกิดขึ้นได้

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้ประกอบการควรมีการกำหนดนโยบายและการบริหารงานที่ชัดเจนและทำความเข้าใจกับพนักงานว่าเขามีความเข้าใจตรงกับสิ่งที่เราสื่อให้เขาทราบหรือไม่ และควรให้ความสนใจกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเพราะพนักงานทุกฝ่ายต้องทำงานร่วมกัน ถ้ามีเรื่องขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วการปฏิบัติงานจะไม่มีคุณภาพ

ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน พบว่าพนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ไม่สามารถสร้างความมั่นคงให้กับเขาได้ ทางผู้ประกอบการควรสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานโดยอาจจะทำสัญญากับพนักงานว่าจะไม่มีการทอดทิ้งหรือไล่ออกถ้าเขาไม่ได้กระทำความผิด เพื่อให้พนักงานรู้สึกสบายใจและมีความรู้สึกมั่นคงว่าจะไม่โดนไล่ออกจากงาน

ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านนี้อยู่ในระดับมาก ดังนั้นทางผู้ประกอบการควรปฏิบัติตามแนวทางเดิมต่อไป รักษาระดับไว้ให้ได้เหมือนเดิมโดยที่พัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานส่วนใหญ่ต้องการได้รับการสนับสนุนให้ตนมีความก้าวหน้า ดังนั้นทางผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรม สัมมนาขึ้นเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน นอกจากนั้นทางผู้บริหารควรให้โอกาสและส่งเสริมให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อที่จะได้นำความรู้ที่นำมาใช้กับทางองค์กรและควรมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

ให้กับพนักงานเมื่อพนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้หรือเมื่อพนักงานสามารถสร้างผลงานขึ้นมาได้ เพื่อเป็นกำลังใจและสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยส่วนรวมแล้วพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทางผู้บริหารควรรักษาระดับไว้ ด้วยการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ ๆ เมื่อมีสิ่งใดชำรุดเสียหายควรจะรีบแก้ไขทันที

ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ผู้บริหารควรที่จะเปรียบเทียบรายได้ของพนักงานให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และควรพิจารณาสวัสดิการต่าง ๆ ที่จำเป็นให้กับพนักงานถึงแม้ว่าอาจจะเพียงองค์กรเล็ก ๆ ก็ตาม หรืออย่างน้อยก็ควรที่จะได้รับเงินเดือนให้เทียบเท่ากับพนักงานอื่น ๆ ในระดับเดียวกันกับของพนักงานของหน่วยงานอื่น

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรให้ความเสมอภาคแก่พนักงานทุกคนโดยเท่าเทียมกัน จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหารขาดความเสมอภาคและเมื่อพนักงานมีปัญหาหรือข้อสงสัยควรที่จะให้ความสนใจและดำเนินการให้คำปรึกษาทันทีเพื่อที่พนักงานจะได้สามารถดำเนินงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบกับปัญหาในเรื่องของการเก็บแบบสอบถามคือได้แบบสอบถามกลับมาไม่ครบจำนวน อาจจะเนื่องมาจากตัวแบบสอบถามมีความยาวมากเกินไป ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกไม่สบายที่จะตอบดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำแบบสอบถามให้มีความกระชับแต่ได้ข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วน

2 ควรมีการศึกษาในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กรของร้านค้าปลีกขนาดย่อมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3 ในตัววัดด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอาจจะใช้ ผลการปฏิบัติงาน และการลาออกจากงาน มาเป็นตัววัดเพื่อให้ได้รายละเอียดและได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กานดา พูนลาภทวี (2539) *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- กิติมา ปรีดีลก (2529) *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- กัลยา วาณิชย์บัญชา (2545) *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5
กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (2546) *การวิเคราะห์สถิติ*. กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จุฑาธิณี สิงห์บุญ (2545) *แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักการภารโรง
โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ (ศษ ม) กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ชัชวาล เตียวกุล (2543) *ความพึงพอใจต่อบังคับจรรยาบรรณในการทำงานของวิศวกรใน
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง*. สารนิพนธ์
บธ ม (บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชัยประเสริฐ สินศุภรัตน์ (2540) *ผลของการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลผลิตภาพและความ
พึงพอใจในงานของพนักงานรายวัน : ศึกษากรณี บริษัท บี.อี.เอ็ม จำกัด*.
วิทยานิพนธ์ (ศศ ม) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ถาวร – ธนะเวช ศรีสุขะโต (2543) *เคล็ดลับการทำธุรกิจ SMEs*. กรุงเทพฯ นานมีบุ๊คส์
- เทพพนม เมืองแมนและสวีน สุวรรณ (2529) *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ
ไทยวัฒนาพานิช
- ธงชัย สันติวงษ์ (2530) *องค์การและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ พานิช
- (2530) *องค์การและการบริหารการศึกษา การจัดการแผนใหม่* กรุงเทพฯ
ไทยวัฒนาพานิช
- นิตยสารเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547) *การประชุมรัฐมนตรี APEC SME
กับการต่อ ยอดนโยบายไทยในเวทีโลก* (ออนไลน์)
แหล่งที่มา http://www.smetoday.com/04scoop/meeting/04_01.html วันที่สืบค้น
21 กรกฎาคม 2547
- นิยม ศรีวิเศษ (2521) *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู
เขตการศึกษา ค. ปริญญาโท กศ ม* กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร อุดลำนาร
- บุญชัย นพพรพิทักษ์ (2542) *แนวโน้มความต้องการด้านแรงงาน และคุณลักษณะที่
พึงประสงค์ของช่างอุตสาหกรรมในอุตสาหกรรมการผลิตของวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ (ค อ ม) กรุงเทพฯ .

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บุญธรรม กิจปริดาภิสิทธิ์ (2543) สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย กรุงเทพฯ เรือนแก้วการพิมพ์
ปธานอม กิตติดุขภูมิธรรม (2538) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของลูกค้าจ้างต่อองค์การ

ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใย

ประดิษฐ์. วิทยานิพนธ์ สศ ม กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538) วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

----- (2543) วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ

พัตชา ปินะดิษ (2546) ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยจูงใจ และพฤติ
กรรมการตัดสินใจประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบัณฑิตว่างงานใน
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท ม (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) เชียงใหม่
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เพ็ญแข แสงแก้ว (2544) สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ
พินนี้ พับบลิชซิง

ไพฑูรย์ เริงกมล (2540) แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.
วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา 9(21) 16-19

มนัส บุญวงศ์ (2537) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่อง
หนัง วิทยานิพนธ์ วท ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ยุวดี ไทยเจียมอารีย์ (2545) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ กรณีศึกษาสำนัก
งานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เรวัณ สวัสดิ์ (2536) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษา
เฉพาะกรณีจังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์ ศป ม (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เรียม ศรีทอง (2540) มนุษย์สัมพันธ์มิติใหม่แห่งการสร้างสัมพันธ์อันยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพฯ ฝ่ายเอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต

ละเอียด จงกลนี (2529) การพัฒนาองค์การ. ขอนแก่น ภาควิชาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ลัดดา กุลนันทน์ (2544) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ รัตน ม (บริหารทั่วไป) ชลบุรี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

- วิชัย โสสุวรรณจินดา (2546) *ครบเครื่องเรื่องบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพฯ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น)
- วิฑูรย์ สิมะโชติ (2542) *SMEs : เสาหลักของอุตสาหกรรมกึ่งชาติ*. พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพฯ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น)
- วินิจ วีรยางกูร (2529) *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ ภาควิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วุฒิชัย จ้างงค์ (2525) *การจูงใจในองค์กรธุรกิจ*. กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ
ธีระฟิล์มและไซเทกซ์
- (2545) *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์* กรุงเทพฯ ธรรมสาร
- ศรี วงศ์รัตน์ (2541) *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ ประสานมิตร
- ศรีปริญญา ดาวารประเสริฐ (2543) *ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานธุรกิจขนาดย่อม ·
ศึกษาการบริหารงานบริษัทผลิตรายการโทรทัศน์* วิทยานิพนธ์ (ศศ ม)
กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมชาย หิรัญกิตติ (2542) *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ ธีระฟิล์มและไซเทกซ์
- สมปอง นพศิริ (2538) *รายงานเรื่องการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดในเขตภาคตะวันออก*.
ชลบุรี ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน ชลบุรี
- สมพงษ์ เกษมสิน (2517) *การบริหาร* กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547) *นิยาม SMEs* (ออนไลน์)
แหล่งที่มา http://www.ismed.or.th/intro_ismed/quotation.php วันที่สืบค้น
21 กรกฎาคม 2547
- (2547) *มาตรการส่งเสริม SMEs ที่รัฐบาลได้ดำเนินการ*. (ออนไลน์)
แหล่งที่มา http://www.ismed.or.th/intro_ismed/tittle.php วันที่สืบค้น
21 กรกฎาคม 2547
- สุนันท์ แก้วกล้า (2542) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกร
ไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43*. ภาคนิพนธ์ ศศ ม (พัฒนาสังคม)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- สุรัช เลิศวานิช (2543) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเร่งรัด
พัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย* วิทยานิพนธ์ (ศศ ม) กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547) **การส่งเสริม SMEs โดย พรบ. ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543**. แหล่งที่มา
<http://www.sme.go.th/websme/km01.asp> วันที่สืบค้น 21 กรกฎาคม 2547
- (2546) รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2545
 กรุงเทพฯ สำนักวิจัยและพัฒนา สำนักงานฯ
- อรรถวัฒน์ วรณพรม (2546) **ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) : กรณีศึกษาเขตยานนาวา**
 ปริญญาโท ธรรม ชาญบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2536) **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2540) **ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา** ปริญญาโท ธรรม ชาญบุรี
 กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อนันต์ ศรีเปารยะ (2541) **ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด** ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- อรุณรัตน์ ศกุนะสิงห์ (2541) **ปัจจัยสภาพจิต ปัจจัยจิตใจที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของทันตภิบาล** วิทยานิพนธ์ กศ ม มหาสารคาม
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อัดสำเนา
- อภิญา อังคสุภณ (2545) **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด** สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อาริดา สัวบุตร (2539) **การศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารระดับกลางในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป** วิทยานิพนธ์ วท ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
 กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เอ็ส เอ็ม อี กรุป (2542, กันยายน-ตุลาคม) **SME คืออะไร กรมบังคับคดี**. 5(34) 36
- Cooper, Alfred M (1958) **How to Supervise People**. New York McGraw-Hill
- Ghiselli, Edwin E and Charence W Brown (1955). **Personnel and Industrial Psychology**. New York McGraw-Hill
- Gibson, Ivancevich and Donnelly (2000) **Organizations : Behavior Structure Processes** 10th ed (International) McGraw-Hill
- Good, Carter V (1973) **Dictionary of Education**. New York McGraw-Hill
- Harrell, Thomas Willard (1964) **Industrial Psychology**. Culcutta Oxford & IBM
- Herzberg, Frederick (1959) **The Motivation to Work**. New York John Wiley

- Kidrakarn, Pachoen (1986) ***Job Satisfaction of Thai and U.S. Educational Technologists in Higher Education.*** Ph D Thesis Missouri University of Missouri Columbia
- McCormick, Ernest J and Joseph Tiffin (1974) ***Industrial Psychology*** 6th ed
New Jersey Prentice-Hall
- Morse, Nancy C (1953) ***Satisfaction in the White Collar Job*** Michigan University Of Michigan Press
- Strauss, George and Leonard R Sayless Z1980X ***Strauss and Sayless Behavioral Strategies for Managers.*** New Jersey Prentice-Hall
- Secord, Paul F and Carl W Backman (1964) ***Social Psychology.*** New York McGraw-Hill
- Vroom, Victor H (1964) ***Work and Motivation.*** New York John Wiley & Sons
- Yolder, Dale and Others (1958) ***Handbook of Personal Management and Labour Relation*** New York McGraw-Hill

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาด
ย่อมในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถาม

เรื่อง . ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพฯ โดยวัดจากปัจจัยจูงใจที่นำเสนอและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการช่วยตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

แบบสอบถามจะประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในด้านงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

เลขที่แบบสอบถาม□□□

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน
ธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2 อายุ

☐ ต่ำกว่า 18 ปี

☐ 18 - 28 ปี

☐ 29 - 39 ปี

☐ 40 ปีขึ้นไป

3 ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช

☐ อนุปริญญา / ปวส

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4 ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

☐ 4 - 6 ปี

☐ 7 - 9 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

5 รายได้

☐ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท

☐ 5,001 - 9,999 บาท

☐ 10,000 - 14,999 บาท

☐ 15,000 - 19,999 บาท

☐ 20,000 บาทขึ้นไป

6 สภาพภาพ

☐ โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

☐ สมรส

7 จำนวนพนักงานทั้งหมดในกิจการ

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน

☐ 11 - 20 คน

☐ 21 - 30 คน

☐ 31 - 40 คน

☐ 41 - 50 คน

8 เงินทุนจดทะเบียนของกิจการ☐ 1 – 10 ล้านบาท☐ 11 – 20 ล้านบาท☐ 21 – 30 ล้านบาท☐ 31 – 40 ล้านบาท☐ 41 – 50 ล้านบาท

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยจูงใจในด้านการของพนักงานในธุรกิจค้าปลีก
ขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่มีความเห็นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจในด้านการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ลักษณะของงานที่ได้ทำ					
1 ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ที่ท่านได้เรียนมา					
2 ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะของงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
3 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ท้าทายและส่งเสริมให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์					
4 ลักษณะของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีขอบข่ายที่ชัดเจน					
5 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจทำงาน					
นโยบายและการบริหารงาน					
1 นโยบายและแนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน					
2 มีความชัดเจนของการสั่งการ การแบ่งสายงาน และการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา					
3 ผู้บังคับบัญชาสนใจและสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงานได้					
4 ท่านพอใจในนโยบายและการบริหารงานขององค์กร					

ปัจจัยจูงใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<u>ความมั่นคงในหน้าที่การงาน</u>					
1 ท่านมีความมั่นคงในอาชีพและ หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
2 ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินในขณะปฏิบัติงาน					
3 ท่านมีความมั่นใจต่อความมั่นคง ของบริษัท					
4 ท่านพอใจกับงานที่ทำอยู่เพราะ สามารถสร้างความมั่นคงให้กับตัว ท่านและครอบครัวได้					
<u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u>					
1 ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
2 ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับ บัญชาในการปฏิบัติงาน					
3 งานที่ท่านทำเสร็จนั้นเป็นที่ยอมรับ ของคนอื่น					
4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
5 ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงาน พิเศษ					
6 ผู้บังคับบัญชายกย่องผลการทำงาน ที่ดีของท่าน					
7 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติ งานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนรวม งานเป็นอย่างดี					
<u>ความรับผิดชอบที่ได้รับ</u>					
1 ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถ					

ปัจจัยจูงใจในด้านงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2 ทานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย					
3 ทานตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแม้จะพบปัญหา จนบรรลุเป้าหมาย					
4 ทานปฏิบัติงานด้วยความวิริยะอุตสาหะ					
5 ทานมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					
6 ทานตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
<u>ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</u>					
1 ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาask้าวหน้า					
2 ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
3 ท่านมีโอกาaskได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถ					
4 ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและผลงาน					
5 งานที่ปฏิบัติมีส่วนช่วยเสริมให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					
6 ท่านได้รับการสนับสนุนและมีโอกาaskที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ไปสู่ตำแหน่งอื่น ๆ ที่สูงขึ้น					
7 หลักเกณฑ์และวิธีการในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นมีความเหมาะสม					

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน
ของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่มีความเห็นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1 วัสดุ อุปกรณ์ที่ช่วยในการปฏิบัติงาน อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
2 ทานมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ติดต่อ ประสานงานในแต่ละหน่วยงานได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว					
3 สถานที่ทำงานมีสภาพที่เหมาะสม มี แสงสว่างเพียงพอ ไม่ร้อนหรืออับชื้น					
4 อุณหภูมิในสถานที่ทำงานมีความ เหมาะสม					
5 ท่านพอใจกับสภาพการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปในบริษัท					
เงินเดือนและผลตอบแทน					
1 ท่านพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับจาก การทำงานในปัจจุบัน					
2 ค่าตอบแทนของท่านมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน และพนักงานในระดับเดียวกันกับ ของหน่วยงานอื่น					
3 ท่านยอมรับการให้ผลตอบแทนตาม ผลการปฏิบัติงาน					
4 การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมี ความเหมาะสม					

ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5 ท่านได้รับผลตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือต่าง ๆ					
6 เมื่อต้องทำงานล่วงเวลาท่านได้รับสิ่งตอบแทนเช่น เงิน วันหยุดชดเชย ที่เหมาะสม					
7 ท่านยอมรับการให้ผลตอบแทนตามความทุ่มเทให้กับงาน					
8 ผลตอบแทนในปัจจุบันเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ					
<u>ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</u>					
1 ท่านประทับใจถึงความเอื้ออาทรของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อท่าน					
2 เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน					
3 เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้ท่านทำงานได้สำเร็จ					
4 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน					
5 ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา					
6 ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน					
7 ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน					

**ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อม
ในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมใน
กรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่มีความเห็นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด [5]	มาก [4]	ปานกลาง [3]	น้อย [2]	น้อยที่สุด [1]
ความสำเร็จในงานที่ทำ					
1 ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เสร็จสิ้นตามกำหนด					
2 ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ					
3 ท่านต้องการทำงานให้สำเร็จ เพื่อหน่วยงานของตน					
4 ท่านได้รับข้อมูลเพียงพอที่จะ ทำงานให้เสร็จทันเวลา					
ประสิทธิภาพในการทำงาน					
1 ผลการปฏิบัติงานของท่านใน แต่ละครั้งมีคุณภาพอยู่เสมอ					
2 ท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด					
3 ในการทำงานของท่านเกิดข้อผิดพลาด หรือสูญเสียวัสดุอุปกรณ์น้อยมาก					
ความเต็มใจในการทำงาน					
1 ท่านมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานที่ได้ รับมอบหมาย					
2 ท่านทำงานด้วยความรู้สึกที่เป็นสุข					
3 ท่านทำงานทุกครั้งโดยปราศจาก ความรู้สึกตึงเครียด					
4 ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น และขยันหมั่นเพียรอยู่เสมอ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับธุรกิจขนาดย่อม

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตมหาวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย นสว โทร 5731, 5618

ที่ ศธ 0519 12/๗๔๖๔

วันที่ 3๐ กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ณิชาต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ปัญญา นิตารกุล และ อาจารย์รัฐ สาทเรือง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ร.พ. 9519/12/

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ว/ สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ โครงการ บริษัท เซอรา ซี เคียว จำกัด

สิ่งส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งภา ระคะนะอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานในธุรกิจด้านปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท เซอรา ซี เคียว จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานในธุรกิจด้านปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งภา ระคะนะอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ว) สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอกวามอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หจก. มิตรเจริญการช่าง

ถึงที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งภา ระตะนธนาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยของใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยที่ อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานใน หจก. มิตรเจริญการช่าง เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยของใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกวามอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งภา ระตะนธนาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภัฏฐศิริ จีระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



ที่ ศธ ๐519 12/ /

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖/ สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เฝ้าระวังและเฝ้าระวังเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ไทยเวลคอมมูนิเคชัน จำกัด

ถึงที่สุดมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนนะอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานในธุรกิจด้านปลั๊กขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท ไทยเวลคอมมูนิเคชัน จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานในธุรกิจด้านปลั๊กขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนนะอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ / ตุลาคม 2547

ที่ ศธ 0519 12/1๕ ๔ ๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ดุบริแดนท์ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ฉวีจิต กลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้นักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ดุบริแดนท์ จำกัด คอยแบบสอบถามปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เจริญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



ทศ 0519 12/10 43%

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗๗ ตุลาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ บริษัท เมดไลน์ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนธนาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใ บริษัท เมดไลน์ จำกัด ตอบแบบสอบถามปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนธนาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเสขกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



ทศ 0519 12/1๘43๙

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๑ ตุลาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่เพื่อการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ ร้านจีเฟรช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนธนาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กย่านกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในร้าน จีเฟรช ตอบแบบสอบถามปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กย่านกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนธนาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ . ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



ที่ ศธ 0519 12/16 44 ค

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๑ ตุลาคม 2547

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ ร้าน แสงเจริญสุโขตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระคะนะอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยรศ. อาจารย์พนิด กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในร้าน แสงเจริญสุโขตร์ คอยแบบสอบถามปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระคะนะอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ - ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



ที่ ศธ 0519 12/ค 44

มณฑลวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ว/ ตุลาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจ้งผลการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ ร้าน ทับตะวันซูเปอร์มาร์เก็ต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนธนาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในร้าน ทับตะวันซูเปอร์มาร์เก็ต แบบสอบถามปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนธนาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



ที่ ศธ 0519 12/1๙4 ๔๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖/ ตุลาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ บริษัท คองบี จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยนิ อารักษ์สินิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท คองบี จำกัด ตอบแบบสอบถามปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แก้วศิริ จีระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ หจก ชนศรีรุ่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พันธ์พิณ ภูคศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน หจก ชนศรีรุ่ง ตอบแบบสอบถามปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีรณัฐ จีระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ - ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



5 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ ร้าน ค ณรงค์วิศุภัณฑ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ร้าน ค ณรงค์วิศุภัณฑ์ ตอบแบบสอบถามปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ - ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ หจก. กรุงเทพโลหะภัณฑ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยของใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน หจก. กรุงเทพโลหะภัณฑ์ ตอบแบบสอบถามปัจจัยของใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ - ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



ที่ ศธ 0519 12//๔๕๕/

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผลการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ หก ค เอส ที

ถึงที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนธนาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยของใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน หก ค เอส ที ตอบแบบสอบถามปัจจัยของใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนธนาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ - ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพมหานคร 10110

นฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอกความอนเคราะห้เพื่อการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ บ ทีเอส แอล แบริง จำกัด

ถึงทีสงมาด้วย แบบสอขถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระคะนะอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ บมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่จูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุศลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอใหพนักงาน ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บ ทีเอส แอล แบริง จำกัด คอบแบบสอขถามปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม นฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนเคราะห้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระคะนะอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ ร้านอะเชียงพาณิชย์

สิ่งทอสำเร็จ แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ร้านอะเชียงพาณิชย์ ตอบแบบสอบถามปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ - ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕ พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ ร้าน มั่ง เฮดเดอร์

จึงส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนธำพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยชี้แจงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ร้าน มั่ง เฮดเดอร์ ตอบแบบสอบถามปัจจัยชี้แจงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนธันวาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนธำพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ - ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504

ศธ 0519 12/11/65



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗ พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ขอ จากเจ้าของกิจการ บ แทนนิโก้ จำกัด

จัดส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยจุดใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ ป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานปฏิบัติงานอยู่ใน บ แทนนิโก้ จำกัด ตอบแบบสอบถามปัจจัยจุดใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ . ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



ที่ ศธ ๐๕19 12/1๘๖๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

เลขที่ภายใน 2547

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผลการวิจัย

เรียน เจ้าพนักงาน บ ฟลูอิด แมคคานิค ชัพพลาย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บ ฟลูอิด แมคคานิค ชัพพลาย จำกัด ตอบแบบสอบถามปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-896504



ปี ศธ ๐519 12/1๙๙๙

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพมหานคร 10110

๙ เมษายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตขอความเห็นชอบการวิจัย

เรียน เจ้าของกิจการ ร้านเจริญสุข ซุปเปอร์มาร์เก็ต

ถึงที่ส่งมด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยชี้แจงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ร้านเจริญสุข ซุปเปอร์มาร์เก็ต ตอบแบบสอบถามปัจจัยชี้แจงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเห็นชอบ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนະอาพร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504



ปศ 0519 12/๒๕๔๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕ พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอลาหยุดราชการเพื่อการวิจัย

เรียน เจ้าพนักงาน บริษัท คองบี จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งนภา ระตะนธนาพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานไปปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท คองบี จำกัด หอแบบสอบถามปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอลาหยุดราชการ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวรุ่งนภา ระตะนธนาพร ได้รับข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

พนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ . ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2891631 มือถือ 01-8896504

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1 อาจารย์รัฐ สาทเรือง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2 อาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย

วันเดือนปีเกิด

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

นางสาวรุ่งนภา ระตะนะอาพร

10 มกราคม 2522

449/9 ซ ประตูนู 1 ถ เจริญกรุง 107

แขวงบางโคล่ เขตบางคอแหลม

กรุงเทพฯ 10120

ประวัติการศึกษา

พ ศ 2544

บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ ศ 2547

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ