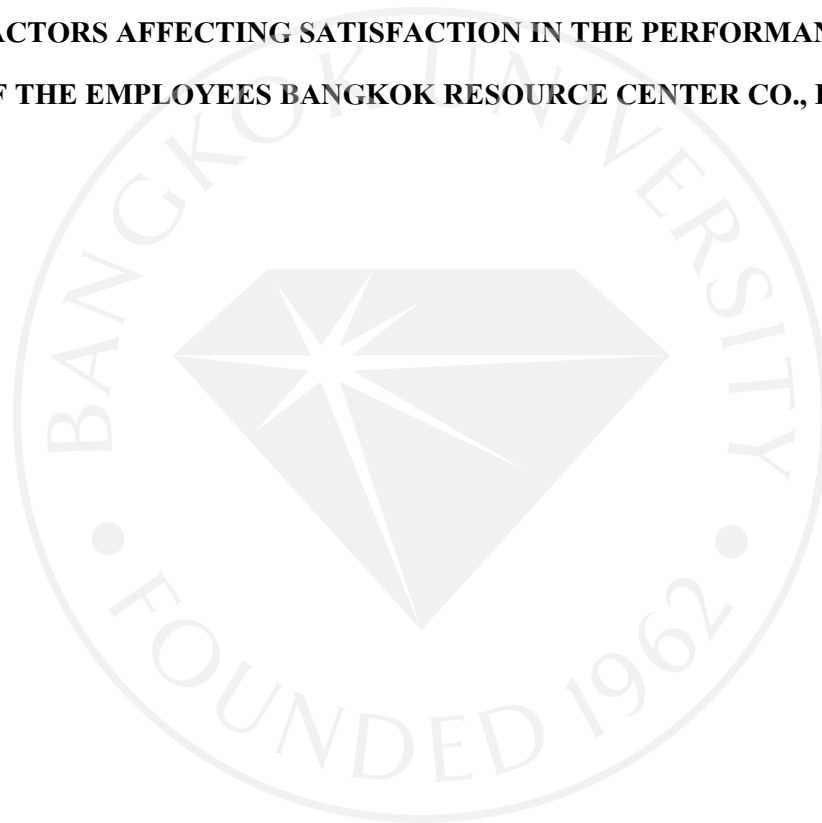


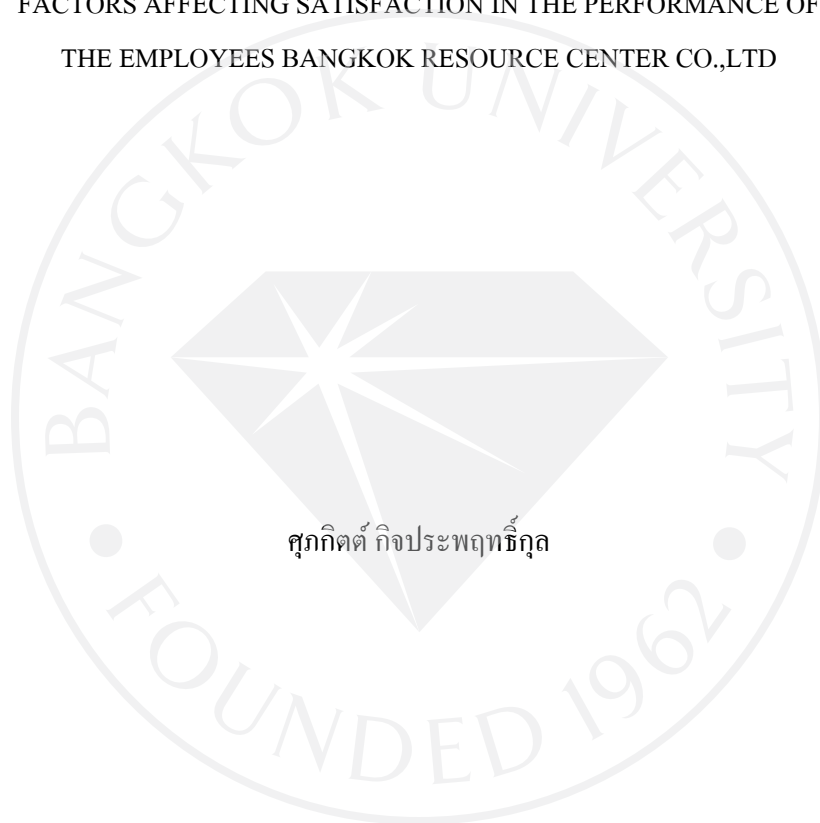
**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก
รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด**

**FACTORS AFFECTING SATISFACTION IN THE PERFORMANCE
OF THE EMPLOYEES BANGKOK RESOURCE CENTER CO., LTD**



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก
ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

FACTORS AFFECTING SATISFACTION IN THE PERFORMANCE OF
THE EMPLOYEES BANGKOK RESOURCE CENTER CO.,LTD



ศุภกิตต์ กิจประพหลัทธิกุล

การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2553



© 2555

ศุภกิตต์ กิจประพทุทธิกุล
สงวนลิขสิทธิ์

ศุภกิตต์ กิจประพทธุ์กุล. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2555, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด (71 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี มิตรสมหวัง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงระบบการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานของบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโดยสะดวก จำนวน 97 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.5 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลางมาก และ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77, 2.78, 3.24, 2.72, 2.86, 3.51 และ 2.84 โดยสามารถแยกเป็นรายตัวแปรได้ ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77) ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78) ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) ด้านเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72) ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปริญญาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ผู้วิจัย ศุภกิตต์ กิจประพฤทธิกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภาวดี มิตรสมหวัง)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

8 กุมภาพันธ์ 2555

สำหรับค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งสามารถจำแนกความสัมพันธ์รายตัวแปรได้ ดังนี้

ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สำหรับค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งสามารถจำแนกความสัมพันธ์รายตัวแปรได้ ดังนี้

ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ และ ด้านนโยบายและการ บริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปาน กลาง

Supakij Kijprapluetkul. Master of Business Administration, February 2555, Graduate School, Bangkok University.

Factors Affecting satisfaction in the performance of the employees Bangkok Resource Center Co.,Ltd.(71 pp.)

Advisor : Asst. Prof. Suparvadee Mitsomwang, Ph.D.

Abstracts

The purpose of this research is

1. To study the factors affecting satisfaction in the performance of the Bangkok Resources Center Company Limited.
2. The data collection were used to improve the motivation of the employees of the Bangkok Resources Center Company Limited.

The sample selection used in this research is the employees who worked at Bangkok Resources Center Co. Ltd. by random method amount 97 respondents. To surveying by use questionnaire which reliability equal to 0.5 and check the accuracy of the content experts. The statistics used to analyze the primary data descriptive statistics including percentages, mean and standard deviation.

The results showed that most of employees in Bangkok Resources Center Company Limited. is female. Aged between 18-25 years of graduated education. Most employees have experienced less than or equal to 2 years, with average revenue per month 10,000 to 15,000 baht

The results showed that the motivation factors that influence satisfaction of the employees at Bangkok Resources Center Company Limited in moderate moderate moderate moderate moderate moderate with a mean of 2.77, 2.78, 3.24, 2.72, 2.86, 3.51 and 2.84 which can be classified by the following variables the average of respectation at the middle level (Mean = 2.77) The average of progression at the middle level (Mean = 2.78) The average of job characteristic at the middle level (Mean = 3.24) The average of salary at the middle level (Mean =

2.72) The average of job stability at the middle level (Mean = 2.86) The average of workplace environment at the high level (Mean = 3.51) and The average of company policy and management at the middle level (Mean = 2.84).

For the relationship between motivation and satisfaction in the performance of the employees at Bangkok Resources Center Company Limited. which can be classified by the following relationship and respected. Relationship satisfaction in the performance of the employees in Bangkok Resources Center Company Limited. at the limit of statistical significance 0.01, which is associated in the same medium. The progression are related to job satisfaction in the performance of the employee in Bangkok Resources Center Company Limited. at 0.01 which was statistically correlated. In the job characteristic Relationship satisfaction in the performance of the employees in Bangkok Resources Center Company Limited. at the limit of statistical significance 0.01, which is associated in the same medium.

For the relationship between reinforcement and satisfaction in the performance of the Bangkok Resources Center Company Limited.,) which can be classified by the following relationship.

The salary. Relationship satisfaction in the performance of the employees in Bangkok Resources Center Company Limited. at the limit of statistical significance 0.01, which is associated in the same medium. The job stability. Relationship satisfaction in the performance of the employees in Bangkok Resources Center Company Limited. at the limit of statistical significance 0.01, which is associated in the same medium. The workplace environment. Relationship satisfaction in the performance of the employees in Bangkok Resources Center Company Limited. at a significant level of 0.01, which is associated in the same direction in the low-level and the company policy and management relating to safety satisfaction with the performance of the employees in Bangkok Resources Center Company Limited. at 0.01 which is significantly correlated in the same medium.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.สุภาวดี มิตรสมหวัง ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจและบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนในความสำเร็จต่องานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณพี่โจ้ผู้ที่คอยผลักดันและให้โอกาสรวมถึงการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และน้อง ๆ ในทีมบัญชีและธุรการ บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ทุกคน ที่ได้อนุเคราะห์และให้ความร่วมมือรวมถึงรอยยิ้มและกำลังใจในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพนักงานบริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามให้เสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณปู่คุณย่า บิดา มารดา และคุณอาทั้งหลายที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ

ขอขอบคุณ คุณวัน และพี่น้องเพื่อนฝูงทุกท่านที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงได้จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ศุภกิตต์ กิจประพทุทธ์กุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ณ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 คำนียามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.3 กรอบแนวความคิด	20
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
3.3 การทดสอบเครื่องมือ	26
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.5 การจัดกระทำข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	52
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	55
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้	57
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	58
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	62
ประวัติผู้เขียน	71



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1: ข้อมูลอัตรากำลังคนของบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด	2
ตารางที่ 2: กรอบแนวคิดในการศึกษา	20
ตารางที่ 3: ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครื่องและมอร์แกน	22
ตารางที่ 4: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในด้านเพศ	29
ตารางที่ 5: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในด้านอายุ	30
ตารางที่ 6: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในด้านระดับการศึกษา	30
ตารางที่ 7: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในด้านประสบการณ์	31
ตารางที่ 8: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในด้านเงินเดือน	31
ตารางที่ 9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้าน การยอมรับนับถือ	32
ตารางที่ 10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้าน ความก้าวหน้า	33
ตารางที่ 11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้าน ลักษณะงาน	34
ตารางที่ 12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้าน เงินเดือน	36
ตารางที่ 13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้าน ความมั่นคงในงาน	37
ตารางที่ 14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้าน สภาพการทำงาน	38
ตารางที่ 15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้าน นโยบายบริษัทและการบริหารงาน	39
ตารางที่ 16 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม ทั้ง 7 ด้าน	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 17: ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงจิตทางการยอมรับนับถือ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด	41
ตารางที่ 18: ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงจิตทางความก้าวหน้า กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด	42
ตารางที่ 19: ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงจิตทางด้านลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด	43
ตารางที่ 20: สรุปค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด	45
ตารางที่ 21: ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านเงินเดือนกับความพึง พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด	46
ตารางที่ 22: ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด	47
ตารางที่ 23: ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านสภาพการทำงานกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด	48
ตารางที่ 24: ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร งานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25: สรุปค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคค็อก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด	51



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาคของธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานภาครัฐราชการ เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่คุณภาพของคนในองค์กรนั้น ๆ

ก่อนที่องค์กรต่างๆ จะมองเห็นความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พนักงานถูกมองว่าเป็นเพียงแค่ปัจจัยการผลิต เป็นแค่องค์ประกอบของการผลิตเพียงอย่างหนึ่ง ในปัจจุบันพนักงานได้รับการให้ความสำคัญเป็นทรัพยากรมนุษย์ส่วนแผนกหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรก็ปรับเปลี่ยนบทบาทจาก "งานบริหารบุคคลและธุรการ" เป็น "การจัดการทรัพยากรมนุษย์" ซึ่งเปลี่ยนแนวคิดจากการจัดการเบื้องต้นไปเป็นการใช้กลยุทธ์ในการบริหารเชิงรุกอย่างเต็มตัวและต่อเนื่องไปในระยะยาว (สมบัติ กุสุมาวาลี, 2547) โดยการที่จะจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะต้องสร้างความพึงพอใจในงาน สร้างเสริมพนักงานให้มีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ จนเกิดเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร การที่พนักงานจะมีสิ่งทีกล่าวข้างต้นนี้ได้จำเป็นต้องมีปัจจัยสนับสนุน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประเภท เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ (Motivator) ผลการศึกษาในอดีตที่ผ่านมาพบว่า แรงจูงใจในงาน (Work Motivator) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันในงานของบุคคลบุคคลที่มีแรงจูงใจในงานสูง มักมีความผูกพันในงานสูงตามไปด้วย (Baron & Greenberg, 1990)

นอกจากปัจจัยแรงจูงใจแล้วการจัดสิ่งแวดล้อมการทำงานที่พึงใจให้กับพนักงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและร่วมมือทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านการจูงใจ หรือ (Motivator) ประกอบด้วยความมั่นคงในอาชีพ การได้รับเงินค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการที่เป็นธรรม ผู้บริหารใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการควบคุมบังคับบัญชา ได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล มีสภาพการทำงานที่ดี มีโอกาสก้าวหน้า และมีความรู้สึกว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม (Federik, 1979, pp. 376-378) จึงกล่าวได้ว่า การจัดสวัสดิการที่ดีเป็นการมอบความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและตนเองและทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรวางไว้

จากรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ หลังจากการก่อตั้งมา 1 ปี พบว่า พนักงานมีอัตราการลาออกสูง มีการขาดงานบ่อยครั้ง พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้บริษัทไม่สามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลที่น่าเสนอไว้ในตารางแนบท้าย

ตารางที่ 1: ตารางแสดงข้อมูลอัตรากำลังคนของบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2554 – 31 ตุลาคม 2554

	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
1.อัตรากำลังคน								
- จำนวนพนักงานยกมา	95	98	105	108	112	118	122	130
- พนักงานใหม่	5	8	6	10	8	12	9	3
- พนักงานลาออก	2	1	3	6	2	8	1	2
- จำนวนพนักงานแท้จริง	98	105	108	112	118	122	130	131

ที่มา : แผนกทรัพยากรบุคคล. (2554). รายงานข้อมูลสถิติการทำงานของพนักงาน. บริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด.

ดังตารางจะเห็นได้ว่าพนักงาน บริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีอัตราการลาออกสูง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

1.2.2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงระบบการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานของบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษากับพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 97 คน และใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงเดือน ธันวาคม เป็นเวลา 5 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

1.4.2 ได้ทราบถึงข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาระบบการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมให้กับพนักงานของบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น การได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และนโยบายและการบริหารงาน ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางบวกต่อการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผลที่ตามมา ก็คือผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกรักดีใจเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แม้ว่า จะมีอุปสรรคมากมายเพียงใด แต่ในทางตรงกันข้าม หากปัจจัยต่างๆ ไม่ตอบสนองความต้องการดังกล่าว ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางลบ และเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นได้

1.5.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึง แรงจูงใจหรือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสูเป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิก การกระทำ ก่อนบรรลุเป้าหมาย

1.5.2.1 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่บอกรับยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

1.5.2.2 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

1.5.2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทหายให้ลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้ โดยลำพัง

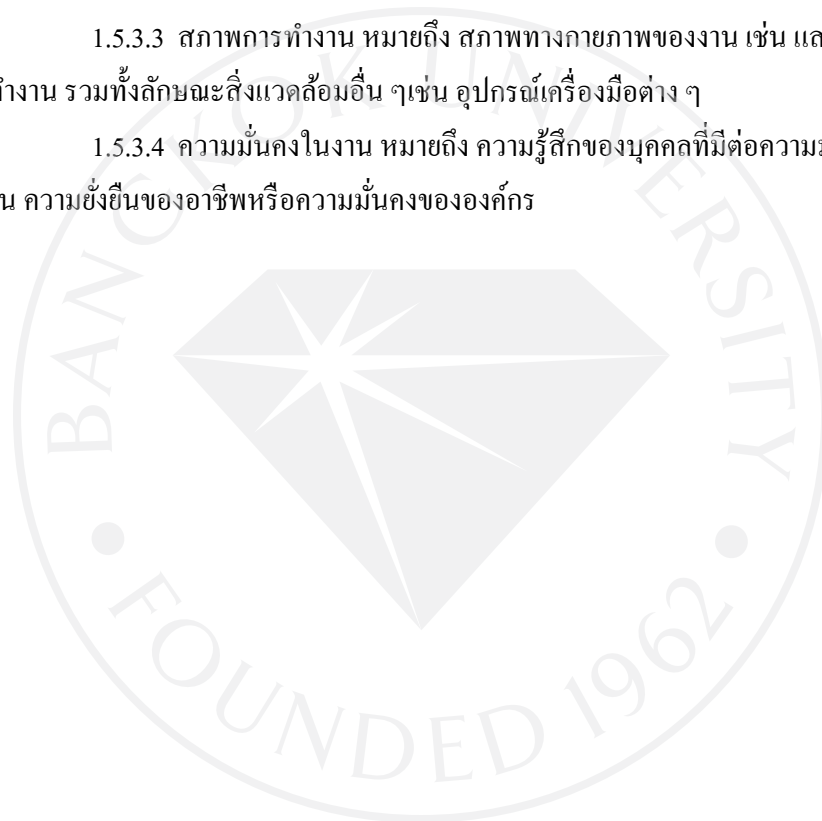
1.5.3 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล

1.5.3.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจ ของบุคลากรที่ทำงาน

1.5.3.2 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การ จัดการและการบริหารงานของ องค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

1.5.3.3 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

1.5.3.4 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงใน การทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำมาเป็นแนวทางสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 กรอบแนวความคิด

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ได้มีนักวิชาการให้ความหมายต่าง ๆ กัน ดังนี้ Davis & Newstrom (1985, p. 83) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผลประโยชน์ที่ได้รับ

กิติมา ปริติลล (2532, หน้า 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ของงาน ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

หลุย จำปาเทศน์ (2533, หน้า 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532, หน้า 164) ได้แบ่งเครื่องชี้วัดระดับความพึงพอใจในการทำงานไว้ 9 ประการ คือ มีการติดต่อสื่อสารและความเข้าใจอันดีต่อกัน มีชั่วโมงการทำงานมีความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน และจากหัวหน้าหน่วยงาน มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความศรัทธาในหัวหน้างาน มีวิธีการบริหารงานของหัวหน้างาน และมีความพึงพอใจในการทำงานที่ตนเอง ปฏิบัติอยู่ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของบุคคลนั้น มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก

จันง สมประสงค์ (2518, หน้า 109) ได้สรุปไว้ดังนี้ ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น การเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลงานในการผลิตที่สูงยิ่งขึ้น ส่วนความไม่พึงพอใจในงานจะนำไปสู่การลดความสนใจในงานให้น้อยลง

การสร้างความท้อถอยในการทำงานยิ่งขึ้น จะทำให้ผลงานในการผลิตตกต่ำลง จะเพิ่มจำนวนการออกจากงานให้สูงขึ้น

วิจิตร อาวะกุล (2542, หน้า 265 – 267) ได้ระบุปัจจัยชี้วัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 14 ประการ คือ มีความต้องการของงาน มีสภาพการทำงาน มีเงินเดือนเงินเดือนมีสิทธิหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ มีมิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน มีสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเชื่อมั่นต่อการบริหาร มีเทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน มีการประสิทธิผลของการบริหารงาน มีความเพียงพอในการติดต่อสื่อสาร มีสภาพและการยอมรับนับถือ มีความมั่นคงของงาน และความสัมพันธ์ของงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าสูงขึ้นจากความหมายและความสำคัญดังกล่าว นับตั้งแต่มีการศึกษาและวิจัยเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เรียกว่า “Hawthorn Experiment” ของฮอว์จ เอลตัน เมโย (George Elton Mayo) ที่ศึกษาผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่องานของพนักงานในบริษัท เวสเตอร์อิเล็กทริก (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 1924 -1932 (สมยศ นาวิการ, 2533, หน้า 264) ทำให้องค์กรต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวาง เพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของฮอว์จ เอลตัน เมโย ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก และในปัจจุบัน โดยเฉพาะในวงการการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ได้มีผู้เอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาทำการศึกษาและวิจัยเป็นจำนวนไม่น้อย และนับวันจะมีเพิ่มขึ้นทุกที ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาและวิจัยทางด้านการบริหารบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรหรือการศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆก็ได้้นำเอาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้อยู่เสมอ ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532, หน้า 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้คือ

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (ณรงค์ สุขประเสริฐ, 2535, หน้า 14 - 15)

Davis & Newstorm (1985, p. 122) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มิต้องค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

ชุมพล รัตนเลิศลพ (2536, หน้า 23) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการสำรวจความพอใจในงานไว้ว่า การสำรวจความพอใจในงาน จะช่วยให้ผู้บริหารองค์กรบริหารผู้อยู่ได้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจงานสรุปได้ดังนี้

1. การค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์กร การสำรวจความพอใจงานจะเป็นปรอทวัดความพอใจงานตามปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษาที่ผู้บริหารและหน่วยงานตามสายบังคับบัญชาจะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อทบทวนนโยบายขององค์กรหรือจัดการพัฒนาเสริมสร้างปัจจัยที่เหมาะสมตามสนองบุคลากรให้มีความพอใจงาน
 2. การค้นหาสาเหตุของการออกจากงานและการขาดงาน พฤติกรรมการออกจากงานและการขาดงานย่อมมีสาเหตุ การศึกษาความพอใจงานทำให้มีความเข้าใจถึงสาเหตุ และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องการคาดคะเนสาเหตุอย่างเดาสุ่มโดยไม่ศึกษาอาจจะสร้างความเสียหายต่อองค์กรได้
 3. การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติของพนักงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานขององค์กร ประการหนึ่งที่สำคัญ คือ ทัศนคติของบุคคลในองค์กร การศึกษาความพอใจงาน จะเป็นสิ่งที่สามารถหาคาตอบต่อทัศนคติของบุคลากรที่ผู้บริหารและองค์กรจะนำไปส่งเสริมหรือปรับปรุงแก้ไข
 4. การกระตุ้นการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่บุคลากรในองค์กรจะได้แสดงความคิดเห็น ทัศนคติ แนวทางและวิธีการของการติดต่อสื่อสารและประสานงานเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงการรับรู้เป็นแนวทางปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ความพึงพอใจในงานจะส่งผลไปยังอัตราการเข้าออกงาน การขาดงานและสุขภาพของ
คนทำงาน (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์, 2544, หน้า 11 อ้างใน ประภาวดี ดุลยจินดา, 2527, หน้า 53)

1. อัตราการเข้าออกงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานพึงพอใจในงานมากเท่าใดอัตราการเข้าออกงานก็ยิ่งน้อยลง

2. การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานและความพึงพอใจในงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีความพึงพอใจมาก การขาดงานก็ยิ่งน้อยลง และคนที่ไม่พึงพอใจในการทำงานก็มีแนวโน้มในการขาดงานมากกว่าคนที่พึงพอใจในงาน

3. สุขภาพของคนทำงาน ความไม่พึงพอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพการไม่สมบูรณ์ต่อมา ลำดับถัดไปคือ ความเครียด ความกังวล ก็จะตามมาซึ่งความเครียด ความกังวลเหล่านี้ เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายประการ เช่น

- การไม่แน่ใจบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง
- การรับผิดชอบงานมากเกินไปทำให้เสร็จไม่ได้ภายในกำหนดเวลา
- การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
- การไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่อผลงานในความ

รับผิดชอบ

นักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้เสนอความคิดเห็นในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการที่บุคคลจะมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานที่ทำหรือต่อองค์ประกอบอื่นๆดังนี้

สุระ หีบ ใส (2540, หน้า 49) กล่าวว่า ividual ที่อายุมากขึ้น มีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นทำให้ปรับตัวต่อการทำงานได้ดีขึ้น ความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆลดลง ประกอบกับแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็มีน้อยและทำได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ สูง โอกาสที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็จะมามากกว่าและยังปรับตัวได้ไม่เหมาะสมนัก จึงมีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ Cherrington (1991, p. 103) กล่าวถึงตัวแปรของอายุไว้เช่นกัน ระดับการทำงาน บุคคลที่มีอาชีพในระดับสูงแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย ทั้งนี้เพราะรายได้หรือเงินเดือนที่สูง สภาพการทำงานที่ดีมีความสะดวกสบาย และงานที่มีลักษณะได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ทำให้บุคคลที่ทำงานในระดับสูง หรือระดับวิชาชีพเป็นผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ทำงานในระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับ Callaham & Knudson (1986, p. 50) กล่าวว่า พนักงานในระดับตำแหน่งที่สูงกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์, 2544, หน้า 15 – 16 อ้างใน Gilmer , (1996, pp. 213 - 219) ได้สรุปปัจจัยของความพึงพอใจในงานว่ามี 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยจะมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะเห็นว่ามีความสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความสำคัญไม่มากนักและในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความรู้สึกในข้อนี้สูงขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity For Advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงานเพศชายจะมีความรู้สึกในเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการข้อนี้จะลดลง

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

4. เงินเดือน (Wages) มีความสำคัญอยู่น้อยในกลุ่มผู้ทำงานในโรงงาน จะเห็นความสำคัญของเงินเดือนมากกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะงานที่ทา (Intrinsic Aspects of the job) ปัจจัยนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่ถนัด

6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความพอใจในงานหรือไม่พอใจต่องานได้ ซึ่งอาจมีผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ฯลฯ มีงานวิจัยหลายอย่าง que แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัยและวันหยุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2536, หน้า 403 – 407) ได้กล่าวถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานว่า มีความต้องการอย่างน้อย 10 ประการ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานคือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงาน

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ
6. การได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรม
7. ความเสมอภาคของคนในองค์กร
8. ความนุ่มนวล และความแนบเนียน ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
9. การยอมรับนับถือ
10. สภาพการทำงานดี

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529, หน้า 101 – 102) ได้กล่าวถึงมิติที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. งาน จะรวมถึงความพึงพอใจในด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งานความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุมและการกำหนดเวลาของงาน
 2. เงินเดือน ปริมาณเงินเดือนที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคในการจ้างงาน การให้เงินเดือน
 3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานในการเลื่อนตำแหน่ง
 4. การยกย่องนับถือ การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ การวิพากษ์วิจารณ์
 5. ผลประโยชน์ บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน
 6. สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์การทำงาน อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความชื้น และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
 7. การนิเทศงานหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากการนิเทศงาน เทคนิคของการนิเทศ มนุษย์สัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร
 8. เพื่อนร่วมงาน ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน
 9. บริษัทและการจัดการ การเอาใจใส่ดูแลคนงาน เงินเดือนและนโยบาย
- สมยศ นาวิการ (2533, หน้า 50-51) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

ผลตอบแทน จะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็น

แหล่งที่มาของการยกย่อง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่า เป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมช่วยของพวกเขาต่อองค์กร

การเลื่อนตำแหน่ง การสร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักจะสร้างความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการ โอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกายและสภาพแวดล้อม การทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกเวลาของเขาคด้วย เช่น ถ้าพวกเขาต้องทำงานล่วงเวลาพวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัว เพื่อน และการพักผ่อนของพวกเขาน้อยลง

ลักษณะงาน พนักงานต้องการการทำงานที่ท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการการทำงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจในงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงาน และการควบคุมวิธีการทำงาน

ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรสร้างและส่งเสริมให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากคำนิยามข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น การได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหารงาน ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางบวกต่อการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผลที่ตามมา ก็คือผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกตั้งใจเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แม้ว่า จะมีอุปสรรคมากมายเพียงใด แต่ในทางตรงกันข้าม หากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการดังกล่าว ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางลบ และเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นได้

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์

เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ ของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความ ต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความ ต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใด แล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็ จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจาก ต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่ง แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

- 1) ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)
- 2) ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem Needs)
- 3) ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongness And Love Needs)
- 4) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
- 5) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ และเป็นความต้องการที่ทุกคนมีมาตั้งแต่เกิด เช่น ความ ต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม การพักผ่อน เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้รับใน ขั้นนี้ จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่า

2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security Needs) เป็นความ ต้องการที่รู้สึกว่าจะตน ได้รับการปกป้องคุ้มครองให้พ้นจากอันตราย สำหรับความต้องการในระดับนี้ จะเห็นได้จากการที่คนมีการออมทรัพย์ มีการทำประกันชีวิต การประกันสุขภาพตลอดจนพยายามที่จะหางานที่มีความมั่นคงเนื่องจากความผันผวน ไม่แน่นอนของเหตุการณ์ต่างๆ เป็นปัญหาที่มนุษย์ ทุกคนต้องเผชิญ ในการดำรงชีวิตอยู่ต่อไป ความล้มเหลวในชีวิตอาจเกิดขึ้น ได้ทุกขณะ เช่น การ ขาดทรัพย์สินเงินทอง ขาดเพื่อนฝูงที่ให้ความหวังดีและกำลังใจ ไม่แน่ใจว่าจะถูกให้ออกจากงาน เมื่อใด ซึ่งจะอยู่ในสภาพหืดหู่ และกังวลใจอย่างแรง ขาดกำลังใจและความ สามารถ ในการควบคุม การกระทำของตนเอง ด้วยเหตุนี้มนุษย์จึงมีความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยขึ้นมา

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belongings Needs) สภาพ จิตใจมนุษย์ มีความอ่อนไหวมาก ความเชื่อมั่นของตนเองขึ้นอยู่กับ การตอบสนองที่บุคคลได้รับจาก ผู้อื่น มนุษย์ทุกคนต้องการให้ผู้อื่นรักชอบตน ต้องการมีคน ที่ตนรัก ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีสิทธิเป็นเจ้าของสิ่งที่คิดว่าเป็นของตน ต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีการ ทำงานเป็นกลุ่ม มีลักษณะของการร่วมมือใจในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน และต้องยอมรับ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

4) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) มนุษย์ทุกคนต้องการ ได้รับการ ยกย่องนับถือจากผู้อื่น โดยให้ผู้อื่นมองเห็นความสำคัญของตน และเมื่อกระทำในสิ่งที่ดีงามแล้ว ก็

ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ และแสดงความยอมรับนับถือ เพราะฉะนั้น เขาจึงต้องการให้ผู้อื่นแสดงความสนใจให้เกียรติเขา เขารู้สึกมีกำลังใจในการดำรงชีวิตมากขึ้น เช่นผู้ได้บังคับบัญชาจะรู้สึกมีขวัญในการทำงานสูง ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ได้สนใจเฉพาะเรื่องงานอย่างเดียว แต่สนใจได้ถามชีวิตส่วนตัวของเขาด้วย ความต้องการการยกย่องนับถือในบางครั้งอาจทำให้บุคคลมีการกระทำแปลก ๆ เพื่อเรียกร้องความสนใจ เพื่อป้องกันการกระทำเหล่านี้ เราจึงควรป้องกันไม่ให้เขาเกิดความรู้สึกว่ามีผู้ใดให้ความสนใจไม่ดีต่อปัญหาของเขา

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Needs for Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของชีวิตมนุษย์ ในการนี้จะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) ไว้อีกว่ามนุษย์มีความต้องการมากมายเหลือคณานับ เช่น ต้องการเงินทอง ทรัพย์สิน สิ่งของต่างๆรางวัล อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค รถยนต์ ชื่อเสียง ตำแหน่ง เกียรติยศคำชมเชย คำยกย่องสรรเสริญ และความเคารพนับถือ ชื่อเสียงของวงศ์ตระกูล มิตรสหายคนรัก คนศรัทธา ยกย่อง นับถือ สุขภาพที่ดี บุคลิกภาพที่ดี ลักษณะรูปร่างสัดส่วนดีความรู้ ความคิด ความเชื่อมั่นในตนเองความกล้าหาญ โอกาสก้าวหน้า ความเสมอภาค เป็นอิสระ สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางสังคม ประสบการณ์ใหม่ ๆ ตลอดจนการแสดงออก พูดเขียน อ่าน คิด เทียว และความสุขทางเพศ เป็นต้น

ดังนั้น ความต้องการจึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ จึงปรากฏออกมาในรูปแบบต่างๆ ทั้งในรูปของความต้องการอันจำเป็นแห่งชีวิตซึ่งมีมาแต่กำเนิดและจัดหาขึ้นมาภายหลัง สรุปว่า ความต้องการของคนมี 3 ประการ คือ 1) ความต้องการด้านร่างกาย (Biological Needs) 2) ความต้องการทางจิตใจ (Psychological Needs) 3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการดังกล่าวสอดคล้องกับ พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544, หน้า 214) ได้ประมวลความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ จำแนกเป็น 4หมวด คือ 1) ความต้องการที่จะดำรงชีวิต 2) ความต้องการส่วนบุคคล 3) ความต้องการทางสังคม 4) ความต้องการทางสติปัญญา ความต้องการเหล่านี้ มีอยู่ในทุกคน บุคคลใดได้รับพร้อมแล้วก็จะเกิดความสุข และความพอใจต่อชีวิต

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)

เป็นทฤษฎีที่เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์กและคนอื่น ๆ (อ้างในสมยศ นาวิกาน, 2533, หน้า 376-378) เกี่ยวกับการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ

(Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน และเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

(1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจ ในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างดี

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่บอถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทำให้ลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้ โดยลำพัง

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยไม่มี การตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

(5) ความก้าวหน้า (Promotion) คือ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือ ได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) คือ ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงาน ของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรก็ จะเกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

(1) เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

(2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) เป็นสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with superior, subordinate, peers) คือ การติดต่อกันโดยทางกาย หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(4) สถานะทางอาชีพ (Status) คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

(5) นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(6) สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

(7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้น เป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ ซึ่งห่างไกล จากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

(8) ความมั่นคงในงาน (Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงใน การทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

(9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) คือ ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E R G Theory)

เป็นทฤษฎีที่ เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ อ้างใน ประภาวดี ดุลยจินดา (2527, หน้า 195-197) ได้เสนอ แนวความคิดที่สอดคล้องกับมาสโลว์ ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ชั้นตอนคือ

(1) ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม

(2) ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs : R) เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

(3) ความต้องการเจริญเติบโต (Growth NEEDS :G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนา ตนเอง และใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการ สูงสุด

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมา ได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจ ความก้าวหน้า (Satisfaction – progression process) อาจทำให้อึดอัดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบ จึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคม หรือ ความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียกสภาพการณ์ เช่นนี้ว่า Frustration regression process (นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 37-38)

ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job - Characteristics Theory)

ทฤษฎีนี้เสนอว่า ส่วนใหญ่สิ่งที่ควบคุมการจูงใจไม่ใช่ตัวบุคคล แต่เป็นสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน การให้งานและสร้างสถานที่ทำงานที่เหมาะสม สามารถส่งเสริมแรงจูงใจในบุคคลได้ ริชาร์ด แสคแมน และ โอลด์แฮม อธิบายหลักการและคุณลักษณะของงานไว้ ดังนี้

1. ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย (Skill Variety) เป็นส่วนประกอบหนึ่งที่สามารถจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง และจะทำให้การทำงานนั้น ๆ มีคุณค่าและประสบผลสำเร็จ
2. ลักษณะของงาน (Task Identity) ต้องมีความเป็นเอกภาพและมีระดับความยากง่าย ซึ่งจะส่งผลให้งานนั้นเสร็จสมบูรณ์ อาจจะทำคนเดียวหรือร่วมมือกันทำก็ได้
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริโภค
4. ความมีอิสระภาพ (Autonomy) การให้อิสระแก่พนักงานในการกำหนดรายการหรือตารางการทำงาน และการจัดการนั้น ๆ
5. การป้อนกลับ (Feedback) เป็นการให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานของตัวเอง

สำหรับการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ต เซ็นเตอร์ จำกัด ในครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ต้องการทราบ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องสำหรับกรอบการวิจัย โดยในการศึกษากรอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บ.แบนคอก ริชอร์ต เซ็นเตอร์ทางด้านปัจจัยจูงใจและกรอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บ.แบนคอก ริชอร์ต เซ็นเตอร์ทางด้านปัจจัยค้ำจุนนั้นใช้ ทฤษฎีของ เฟรเดอริก เฮอริชเบิร์ก และคนอื่น ๆ (อ้างในสมยศ นาวิกาน, 2533, หน้า 376-378) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง มีอยู่ 2 ประเภท ในด้าน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้ 3 ข้อ ได้แก่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และ ด้านคุณลักษณะงาน ส่วนในด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และในด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา โดยผู้วิจัยได้เลือก อีก 4 ข้อ ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน และ ในด้านนโยบายและการบริหารงาน เพื่อหาความสำคัญที่สามารถทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจและเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางบวกต่อการทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานรวมถึงเกิดความรู้สึกตั้งใจเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุกฤษฏ์ เกตุกันหา (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครซึ่งในที่นี้ได้แก่นักงานบริการ และพนักงานระดับปฏิบัติการทั้ง 2 ส่วนรวมกัน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจ ตามทฤษฎีของ Frederick Herzberg รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากประชากรพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 308 ราย ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการในระดับปานกลาง โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยดังนี้ ปัจจัยค่าจูนในนโยบายด้านการบริหารพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านรายได้และสวัสดิการมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับความสำเร็จ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากด้านลักษณะของงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปิยะฉัตร สุวิทย์ศักดิ์คานนท์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิ่มซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด กลุ่มตัวอย่าง 244 คน โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก (Frederick Herzberg) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและใช้สถิติเชิงพรรณนาพบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านการได้รับความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเรื่องราวส่วนตัว ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพการทำงานมีผลต่อการทำงานในระดับกลาง สำหรับปัญหาในการทำงาน พนักงานมีความเห็นว่าปัญหาด้านงานที่ปฏิบัติ ผลสำเร็จในการทำงาน การได้รับความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน และเรื่องราว

ส่วนตัว มีปัญหาในระดับปานกลาง ในขณะที่ปัญหาด้านการได้รับการยอมรับนับถือและสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในระดับน้อย

น้ำฝน วิภูสันติ (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท แอปบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คนใช้ทฤษฎีค้ำจุน-จูงใจของของเฮอรัลด์เบอร์ก (Frederick Herzberg) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องและชมเชย และลักษณะงานที่ทำ ส่วนการให้ความสำคัญต่อปัจจัยอื่นมัธยมรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานและค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานและปัจจัยด้านตำแหน่งงาน สำหรับระดับปัญหาพนักงานมีความเห็นว่าจะอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องและชมเชย และด้านลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัยอื่นมัธยมระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท และมีปัญหาในระดับน้อยต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านชีวิตส่วนตัวและตำแหน่งงาน

ธนกฤต ชัยแสนดี (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ระดับมาก โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยดังต่อไปนี้ ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่น่าสนใจ และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาปัจจัยสุขอนามัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพงานและด้านรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนีย์ อุปการ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจ พบว่า มีปัจจัยการจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และโอกาสมีความก้าวหน้า นั้น บุคลากรส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นปานกลาง แนวโน้มมีระดับค่อนข้างดี ซึ่งแสดงว่า การบริหารงานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จค่อนข้างสูง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความร่วมมือ ความรักสามัคคี และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย ผลการศึกษาปัจจัยบำรุงรักษา พบว่า มีปัจจัยบำรุงรักษาเกี่ยวกับการควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การนโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงานและผลตอบแทนเมื่อพิจารณาแล้วมีบุคลากรส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นปานกลาง แนวโน้มความพอใจค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน

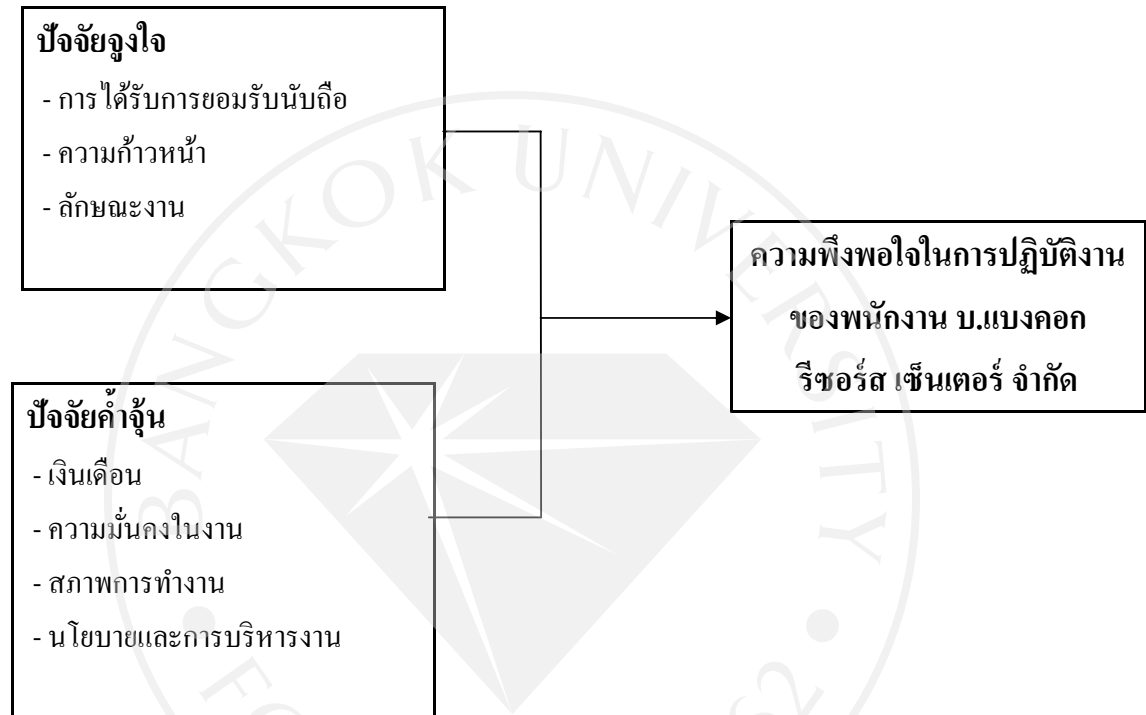
ภูษิต ทิพย์รักษา (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน จากการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา
2. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน

หลังจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนั้น ได้กรอบแนวคิด ดังนี้

2.3 กรอบแนวคิด

ตารางที่ 2 : แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาในหัวข้อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บ. แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. กำหนดประชากรกลุ่มและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า พนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ในครั้งนี้ มีทั้งหมด 97 คน โดยใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับประชากรที่มีขนาดเล็กได้ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ดังตาราง

ตารางที่ 3 : ข้อมูลอัตราการกำลังคนของบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	29	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	308	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	231	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

ที่มา: ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ดังนั้นจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 97 คน เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบถามที่ต้องการทราบสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และ เงินเดือน

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. 18 – 25 ปี
2. 26 – 33 ปี
3. 34 – 41 ปี
4. 42 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ประสบการณ์ทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี
2. 3 – 5 ปี
3. 5 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

1. 10,000 – 15,000 บาท
2. 15,001 – 20,000 บาท
3. 20,001 – 25,000 บาท
4. 25,001 บาท ขึ้นไป
5. มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อวัดปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และ ด้านลักษณะงาน

สำหรับผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินความเห็น ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนในข้อคำถาม

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น จากสูตรการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}$$

$$\text{จำนวนชั้น} = 5 \text{ ชั้น}$$

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= 5 - 1 = \frac{0.80}{5} \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยระดับเพื่อวัดปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ทั้ง 3 ด้าน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงว่า มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่า มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่า ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่า น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่า น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อวัดปัจจัยค่าจูงที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน และ ด้านนโยบายและการบริหารงาน สำหรับผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินความเห็น ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนในข้อคำถาม

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น จากสูตรการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}$$

$$\text{จำนวนชั้น} = 5 \text{ ชั้น}$$

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = \frac{0.80}{5}$$

คะแนนเฉลี่ยระดับเพื่อวัดปัจจัยคำจูนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของพนักงานบริษัท แบลคคอก ริชอรัส เซ็นเตอร์ จำกัด ทั้ง 4 ด้าน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงว่า มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่า มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่า ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่า น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่า น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเพื่อวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอรัส เซ็นเตอร์ จำกัด

สำหรับผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินความเห็น ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนในข้อคำถาม

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผลใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น จากสูตรการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}$$

$$\text{จำนวนชั้น} = 5 \text{ ชั้น}$$

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = \frac{0.80}{5}$$

คะแนนเฉลี่ยระดับเพื่อวัดปัจจัยจำนวนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของของ พนักงานบริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ทั้ง 4 ด้าน

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่า มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่า มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่า ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่า น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่า น้อยที่สุด

3.3 การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้ได้ใช้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

- ศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
- นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ทุกด้าน
- นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่านตรวจสอบ และหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity)
- นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไข แล้วให้ประธานกรรมการควบคุมปริญญาโท พิจารณา
- แก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามที่ได้และให้กรรมการควบคุมปริญญาโท ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อที่จะได้ไปเก็บข้อมูล
- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและกรรมการควบคุมปริญญาโท ไปทดสอบใช้ (Try-out) กับพนักงาน บริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 30 ฉบับ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α = Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .95

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม
- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท

แบบสอบถาม รีชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ติดต่อฝ่ายบุคคลบริษัท แบบสอบถาม รีชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้พนักงานตอบแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการตอบแบบสอบถามของนักพนักงานบริษัท แบบสอบถาม รีชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3. จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ฉบับ ได้รับคืนเป็นฉบับที่สมบูรณ์ และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ 97 ฉบับ

4. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ มาวิเคราะห์ทางสถิติ

3.5 การจัดการข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดการข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ดังนี้

1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และเงินเดือน

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 เพื่อวัดปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค่าจูงที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บ. แบบสอบถาม รีชอร์ส เซ็นเตอร์

1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 เพื่อวัดปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค่าจูงที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บ.แบบสอบถาม รีชอร์ส เซ็นเตอร์

2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ความหมาย

0.81 – 1.00 มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

0.61 – 0.80 มีความสัมพันธ์ระดับสูง

0.41 – 0.60 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

0.21 – 0.40 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

0.01 – 0.20 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

0.00 ไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และ เงินเดือนที่ได้รับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัดปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด 7 ด้าน ได้แก่

- ด้านการยอมรับนับถือ
- ด้านความก้าวหน้า
- ด้านลักษณะงาน
- ด้านเงินเดือน
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- ด้านสภาพการทำงาน
- ด้านนโยบายและการบริการงาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	28	28.9
หญิง	69	71.1
รวม	97	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4 ทางด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มี 69 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 และเพศชายมี 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

ตารางที่ 5 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 -25 ปี	58	59.8
26 -33 ปี	35	36.1
27 -33 ปี	3	3.1
42 ปีขึ้นไป	1	1.0
รวม	97	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 5 ทางด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 18 -25 ปี มี 58 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาคืออายุ 26 -33 ปี มี 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาอีกระดับในช่วงอายุ 27 -33 ปี มี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และน้อยที่สุดคืออายุ 42 ปีขึ้นไป มี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	-
ปริญญาตรี	94	96.9
สูงกว่า ปริญญาตรี	3	3.1
รวม	97	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 6 ทางด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมี 94 คน คิดเป็นร้อยละ 96.9 และ สูงกว่าปริญญาตรี มี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในด้านประสบการณ์

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	67	69.1
3ปี - 5ปี	19	19.6
5ปี ขึ้นไป	11	11.3
รวม	97	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 7 ทางด้านประสบการณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี มี 67 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 รองลงมาคือ ระดับประสบการณ์ 3ปี – 5ปี มี 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และ ระดับประสบการณ์ 5ปี ขึ้นไป มี 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในด้านเงินเดือน

เงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,000 - 15,000	76	78.3
15,001 - 20,000	9	9.3
20,001 - 25,000	3	3.1
25,001 - 30,000	6	6.2
มากกว่า 30,000 บาท	3	3.1
รวม	97	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 8 ทางด้านเงินเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเงินเดือน 10,000 - 15,000 บาท มี 76 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมาคือ เงินเดือน 15,001-20,000 บาท มี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และน้อยที่สุดคือ เงินเดือน มากกว่า 30,000 บาท มี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัดปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ด เซ็นเตอร์ จำกัด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน และ ด้านการบริหารงาน

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.89	0.690	มาก
2. งานที่ท่านทำ ทำให้ท่านเป็นคนที่มีความสำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน	3.60	0.790	มาก
3. ท่านมักถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่ท่านส่งมอบงานที่ได้รับมอบหมาย	1.96	0.594	น้อย
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมักแก้ไขงานที่ท่านทำเป็นประจำ	1.81	0.726	น้อย
5. งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม	3.77	0.930	มาก
6. ท่านไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง เพราะเพื่อนร่วมงานมักไม่รับฟัง	1.57	0.576	น้อยที่สุด
รวม	2.77	0.436	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 9 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างในด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอยู่ 3 ด้าน ในระดับมาก คือ ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) งานที่ท่านทำทำให้ท่านเป็นคนที่มีความสำคัญในสายตาของเพื่อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) ในด้านของความคิดเห็นที่น้อย ในข้อท่านมักถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่ท่านส่งมอบงานที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.96) เพื่อนร่วมงานของท่านมักแก้ไขงานที่ท่านทำเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81) และในระดับความเห็นน้อยที่สุด ในข้อท่านไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างเพราะเพื่อนร่วมงานมักไม่รับฟัง มี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57)

ตารางที่ 10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ
7.ท่านได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาคูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	2.71	1.080	ปานกลาง
8.ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้	2.42	1.079	น้อย
9.งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.43	0.720	น้อย
10.ท่านได้รับโอกาสในการเข้าร่วมประชุมกับผู้บริหารน้อยมาก	2.96	1.233	ปานกลาง
11.ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ ท่านนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ได้เต็มที่	4.00	0.924	มาก
12.ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน	2.15	0.993	น้อย
รวม	2.78	0.551	ปานกลาง

ผลการศึกษาดังตารางที่ 10 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างในด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอยู่ 3 ด้าน ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ ท่านนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ได้เต็มที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ในด้านของความคิดเห็นที่ปานกลาง ในข้อ ท่านได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71) ท่านได้รับโอกาสในการเข้าร่วมประชุมกับผู้บริหารน้อยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96) และในระดับความเห็นน้อย ในข้อท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42) งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ได้รับ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43) ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15)

ตารางที่ 11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
13.ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.44	1.108	มาก
14.งานที่ปฏิบัติอยู่ตรงกับความสนใจของท่าน	3.03	1.055	ปานกลาง
15.งานที่ท่านทำมีความซ้ำซาก จำเจ	2.12	0.754	น้อย
16.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ ความชำนาญและพัฒนาความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น	3.13	0.849	ปานกลาง
17.ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัท แบนค คอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์	3.43	0.945	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 11 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
18.งานที่ได้รับมอบหมายมีความยุ่งยากและเกินความสามารถของท่าน	2.27	0.919	น้อย
19.งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ท่านมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล	3.95	0.917	มาก
20.ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเสมอ	3.78	0.780	มาก
21.ท่านมักทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจอย่างเต็มที่กับงานที่รับผิดชอบเสมอ	4.03	0.684	มาก
รวม	3.24	0.514	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 11 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างในด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอยู่ 3 ด้าน ในระดับมาก คือ ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ท่านมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ท่านมักทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจอย่างเต็มที่กับงานที่รับผิดชอบเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) ในด้านของความคิดเห็นปานกลาง ในข้องานที่ปฏิบัติอยู่ตรงกับความสนใจของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ ความชำนาญและพัฒนาความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) และในระดับความเห็นน้อย ในข้องานที่ท่านทำมีความซ้ำซากจำเจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12) งานที่ได้รับมอบหมายมีความยุ่งยากและเกินความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27)

ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.64	0.766	มาก
เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	2.80	0.759	ปานกลาง
2.ท่านอยากเปลี่ยนงานใหม่ทันที ถ้าท่านได้อยู่ตำแหน่งอื่นที่เท่าเทียมกับตำแหน่งในปัจจุบันแต่เงินเดือนสูงกว่า	2.25	1.199	น้อย
3.ท่านคิดว่าระดับเงินเดือนของท่านอยู่ในเกณฑ์ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น	2.19	0.821	น้อย
รวม	2.72	0.504	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 12 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างในด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอยู่ 3 ด้าน ในระดับมาก คือ ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ในด้านของความคิดเห็นปานกลาง ในข้อเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80) และในระดับความเห็นน้อย ในข้อท่านอยากเปลี่ยนงานใหม่ทันที ถ้าท่านได้อยู่ตำแหน่งอื่นที่เท่าเทียมกับตำแหน่งในปัจจุบันแต่เงินเดือนสูงกว่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25) ท่านคิดว่าระดับเงินเดือนของท่านอยู่ในเกณฑ์ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19)

ตารางที่ 13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
4.งานที่ท่านทำอยู่จะให้ความมั่นคงกับอนาคตของท่าน	2.92	0.812	ปานกลาง
5.โอกาสที่งานของท่านจะทำให้ท่านมีงานทำตลอดไป	3.26	0.869	ปานกลาง
6.หน่วยงานของท่านได้ส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น การส่งเสริมให้การศึกษาต่อการฝึกอบรม เป็นต้น	2.62	0.796	ปานกลาง
7.ท่านคิดว่าการทำงานในบริษัทนี้มี ความมั่นคงมาก	3.08	0.997	ปานกลาง
8.ท่านมีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ที่ตัวเองไม่อยากจะไป	2.43	1.089	น้อย
รวม	2.86	0.575	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างในด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นในแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันอยู่ 2 ด้าน ในระดับปานกลาง คือ งานที่ท่านทำอยู่จะให้ความมั่นคงกับอนาคตของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) โอกาสที่งานของท่านจะทำให้ท่านมีงานทำตลอดไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) หน่วยงานของท่านได้ส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น การส่งเสริมให้การศึกษาต่อการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62) ท่านคิดว่าการทำงานในบริษัทนี้มี ความมั่นคงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) ในด้านของความความคิดเห็นน้อย ในข้อท่านมีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ที่ตัวเองไม่อยากจะไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43)

ตารางที่ 14 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
9.ท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการทำงานของท่านมีลักษณะประชาธิปไตย	3.71	1.080	มาก
10.ท่านมีความรู้สึกว่สภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง	3.56	1.020	มาก
11.ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้การทำงานอุปกรณ์ประจำสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.91	0.990	มาก
12.สภาพการทำงานของท่าน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิดช่วยกันทำ ร่วมกันรับผิดชอบ	4.02	0.989	มาก
13.ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้	2.67	1.125	ปานกลาง
14.ท่านรู้สึกพอใจอย่างมากในการรักษาความสะอาดอาคารและสถานที่ต่างๆของบริษัท	3.22	0.915	ปานกลาง
รวม	3.51	0.603	มาก

ผลการศึกษาดังตารางที่ 14 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างในด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอยู่ 2 ด้าน ในด้านของความความคิดเห็นมาก ในข้อ ท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการทำงานของท่านมีลักษณะประชาธิปไตย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) ท่านมีความรู้สึกว่สภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้การทำงาน

อุปกรณ์ประจำสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) สภาพการทำงานของท่าน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิดช่วยกันทำ ร่วมกันรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67) ท่านรู้สึกพอใจอย่างมากในการรักษาความสะอาดอาคาร และสถานที่ต่างๆของบริษัท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22)


ตารางที่ 15 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน

ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
15.ท่านรู้สึกไม่พอใจนโยบายและการบริหารงานของบริษัท เพราะทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว	3.89	0.928	มาก
16.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัท	3.60	0.922	มาก
17.ท่านสามารถนำนโยบายของบริษัทมาปฏิบัติจนบรรลุผล	2.90	0.586	ปานกลาง
18.การบริหารงานของบริษัท มักมีการเปลี่ยนแปลง อยู่บ่อยครั้งทำให้ท่านเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน	3.18	0.764	ปานกลาง
19.บริษัทได้กำหนดนโยบายและการบริหารงานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน	3.21	0.644	ปานกลาง
รวม	2.84	0.401	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 15 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างในด้านนโยบายบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอยู่ 2 ด้าน ในด้านของความความคิดเห็นมาก ในข้อ ท่านรู้สึกไม่พอใจนโยบายและการบริหารงานของบริษัท เพราะทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ท่านมี

ส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) ในระดับปานกลาง คือ ท่านสามารถนำนโยบายของบริษัทมาปฏิบัติจนบรรลุผล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) การบริหารงานของบริษัท มักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งทำให้ท่านเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) บริษัทได้กำหนดนโยบายและการบริหารงานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21)

ตารางที่ 16 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน

ปัจจัยด้านต่างๆ		S.D.	ระดับ
1.ด้านการยอมรับนับถือ	2.77	0.436	ปานกลาง
2.ด้านความก้าวหน้า	2.78	0.551	ปานกลาง
3.ด้านลักษณะงาน	3.24	0.514	ปานกลาง
4.ด้านเงินเดือน	2.72	0.504	ปานกลาง
5.ด้านความมั่นคงในงาน	2.86	0.575	ปานกลาง
6.ด้านสภาพการทำงาน	3.51	0.603	มาก
7.ด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.84	0.401	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 16 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน เมื่อแยกเป็นรายตัวแปรได้ ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77) ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78) ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72) ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตทางการยอมรับนับถือกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ตารางที่ 17 : ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจทางการยอมรับนับถือกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ด้านการยอมรับนับถือ	Pearson Correlation (r)	Sig. (2*tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่าน	0.331**	0.000	ต่ำ
2. งานที่ท่านทำ ทำให้ท่านเป็นคนที่มีความสำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน	0.255**	0.000	ต่ำ
3. ท่านมักถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่ท่านส่งมอบงานที่ได้รับมอบหมาย	0.328**	0.000	ต่ำ
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมักแก้ไขงานที่ท่านทำเป็นประจำ	0.352**	0.001	ต่ำ
5. งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม	0.346**	0.000	ต่ำ
6. ท่านไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง เพราะเพื่อนร่วมงานมักไม่รับฟัง	0.296**	0.000	ต่ำ
รวม	0.461**	0.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจทางการยอมรับนับถือกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยจูงใจทางการยอมรับนับถือโดยรวมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจทางการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.461 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันใน

ระดับปานกลาง กล่าวคือ ปัจจัยเชิงจิตทางการยอมรับนับถือโดยรวมที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตทางการก้าวหน้ากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ตารางที่ 18 : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตทางการก้าวหน้ากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ด้านความก้าวหน้า	Pearson Correlation (r)	Sig. (2*tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
7.ท่านได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	0.231**	0.000	ต่ำ
8.ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้	0.291**	0.000	ต่ำ
9.งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	0.302**	0.000	ต่ำ
10.ท่านได้รับโอกาสในการเข้าร่วมประชุมกับผู้บริหารบ่อยมาก	0.374**	0.000	ต่ำ
11.ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ได้เต็มที่	0.237**	0.000	ต่ำ
12.ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน	0.349**	0.000	ต่ำ
รวม	0.446**	0.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเชิงจิตทางการก้าวหน้ากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์

จำกัด โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยujungใจทางด้านความก้าวหน้าโดยรวมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยujungใจทางด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.400 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ปัจจัยujungใจด้านการความก้าวหน้าโดยรวมที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยujungใจทางด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ตารางที่ 19 : ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยujungใจทางด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ด้านลักษณะงาน	Pearson Correlation (r)	Sig. (2*tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
13.ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	0.430**	0.000	ปานกลาง
14.งานที่ปฏิบัติอยู่ตรงกับความสนใจของท่าน	0.323**	0.001	ต่ำ
15.งานที่ท่านทำมีความซ้ำซาก จำเจ	0.298**	0.000	ต่ำ
16.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ ความชำนาญและพัฒนาความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น	0.427**	0.000	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 19 (ต่อ) : ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจทางด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ด้านลักษณะงาน	Pearson Correlation (r)	Sig. (2*tailed)	ระดับความสัมพันธ์
17.ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัท แบลค คอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์	0.225**	0.000	ต่ำ
18.งานที่ได้รับมอบหมายมีความยุ่งยากและเกินความสามารถของท่าน	0.303**	0.000	ต่ำ
19.ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเสมอ	0.323**	0.000	ต่ำ
20.ท่านมักท้อแท้กำลังกายและกำลังใจอย่างเต็มที่กับงานที่รับผิดชอบเสมอ	0.468**	0.001	ปานกลาง
รวม	0.581**	0.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจทางด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยจูงใจทางด้านลักษณะงาน โดยรวมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจทางด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.581 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจทางด้านลักษณะงานโดยรวมที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 : สรุปค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ปัจจัยเชิงจิตด้านต่างๆ	Pearson Correlation (r)	Sig. (2*tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1.ด้านการยอมรับนับถือ	0.461**	0.000	ปานกลาง
2.ด้านความก้าวหน้า	0.400**	0.000	ต่ำ
3.ด้านลักษณะงาน	0.581**	0.000	ปานกลาง

ผลการศึกษารางที่ 20 สรุปค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย (0.461**) ด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย (0.400**) และ ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย (0.581**)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเงินเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเงินเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ตารางที่ 21 : ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยค้ำจุนทางด้านเงินเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ด้านเงินเดือน	Pearson Correlation (r)	Sig. (2*tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	0.259**	0.000	ต่ำ
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	0.580**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านอยากเปลี่ยนงานใหม่ทันที ถ้าท่านได้อยู่ตำแหน่งอื่นที่เท่าเทียมกับตำแหน่งในปัจจุบันแต่เงินเดือนสูงกว่า	0.393**	0.000	ต่ำ
4. ท่านคิดว่าระดับเงินเดือนของท่านอยู่ในเกณฑ์ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น	0.342**	0.000	ต่ำ
รวม	0.501**	0.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยค้ำจุนทางด้านเงิน เดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยค้ำจุนทางด้านเงินเดือน โดยรวมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยค้ำจุนทางด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.501 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ

ปัจจัยด้านเงินเดือนโดยรวมที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก ริชอร์ดส์ เซ็นเตอร์ จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานต่อความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อ บริษัท แบลคคอก ริชอร์ดส์ เซ็นเตอร์

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นคงในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ดส์ เซ็นเตอร์ จำกัด

ตารางที่ 22 : ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ดส์ เซ็นเตอร์ จำกัด

ด้านความมั่นคงในงาน	Pearson Correlation (r)	Sig. (2*tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
5.งานที่ท่านทำอยู่จะให้ความมั่นคงกับอนาคตของท่าน	0.343**	0.000	ต่ำ
6.โอกาสที่งานของท่านจะทำให้ท่านมีงานทำตลอดไป	0.327**	0.001	ต่ำ
7.หน่วยงานของท่านได้ส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น การส่งเสริมให้การศึกษาต่อการศึกษาอบรม เป็นต้น	0.438**	0.000	ปานกลาง
8. ท่านคิดว่าการทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคงมาก	0.330**	0.000	ต่ำ
9. ท่านมีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ที่ตัวเองไม่อยากไป	0.291**	0.000	ต่ำ
รวม	0.457**	0.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาดูตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยค้ำจุนทางด้านความมั่นคงในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยค้ำจุนทางด้านความมั่นคงในงานโดยรวมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยค้ำจุนทางด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.457 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ปัจจัยค้ำจุนทางด้านความมั่นคงในงานโดยรวมที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนทางด้านสภาพการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ตารางที่ 23 : ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยค้ำจุนทางด้านสภาพการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ด้านสภาพการทำงาน	Pearson Correlation (r)	Sig. (2*tailed)	ระดับความสัมพันธ์
10. ท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการทำงานของท่านมีลักษณะประชาธิปไตย	0.221**	0.000	ต่ำ
11. ท่านมีความรู้สึกว่สภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง	0.281**	0.000	ต่ำ
12. ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ การทำงานอุปกรณ์ประจำสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน	0.322**	0.000	ต่ำ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 23 (ต่อ) : ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านสภาพการทำงานกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ด้านสภาพการทำงาน	Pearson Correlation (r)	Sig. (2*tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
13. สภาพการทำงานของท่าน และเพื่อน ร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วย กันคิด ช่วยกันทำ ร่วมกันรับผิดชอบ	0.273**	0.000	ต่ำ
14. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน ในการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้	0.309**	0.000	ต่ำ
15.ท่านรู้สึกพอใจอย่างมากในการรักษา ความสะอาดอาคารและสถานที่ต่างๆของ บริษัท	0.240**	0.000	ต่ำ
รวม	0.399**	0.000	ต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษารายที่ 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านสภาพการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพการทำงานโดยรวมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.399 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ปัจจัยด้านสภาพการทำงานโดยรวมที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ตารางที่ 24 : ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	Pearson Correlation (r)	Sig. (2*tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
16. ท่านรู้สึกไม่พอใจนโยบายและการบริหารงานของบริษัท เพราะทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว	0.386**	0.001	มาก
17. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัท	0.288**	0.000	มาก
18. ท่านสามารถนำนโยบายของบริษัทมาปฏิบัติจนบรรลุผล	0.421**	0.000	ปานกลาง
19. การบริหารงานของบริษัท มักมีการเปลี่ยนแปลง อยู่บ่อยครั้งทำให้ท่านเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน	0.236**	0.000	ปานกลาง
20. บริษัทได้กำหนดนโยบายและการบริหารงานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน	0.329**	0.001	ปานกลาง
รวม	0.434**	0.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็น

เตอร์ จำกัด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.434 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวมที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 : สรุปค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ปัจจัยด้านต่างๆ	Pearson Correlation (r)	Sig. (2*tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1.ด้านเงินเดือน	0.501**	0.000	ปานกลาง
2.ด้านความมั่นคงในงาน	0.457**	0.000	ปานกลาง
3.ด้านสภาพการทำงาน	0.399**	0.000	ต่ำ
4.ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.434**	0.000	ปานกลาง

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 25 สรุปค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย (0.501**) ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย (0.457**) ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย (0.399**) และ ด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย (0.434**)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งในด้านข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลวัดปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค่าจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

- ด้านการยอมรับนับถือ
- ด้านความก้าวหน้า
- ด้านลักษณะงาน
- ด้านเงินเดือน
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- ด้านสภาพการทำงาน
- ด้านนโยบายและการบริการงาน

มาเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารเพื่อรับทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้สามารถจัดการบริหารได้ถูกต้องเพื่อวัตถุประสงค์ และผลประโยชน์สูงสุดขององค์กรต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 มีอายุ 18-25 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 26 - 33 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 96.9 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 รองลงมา คือ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 - 5 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 โดยในด้านของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3

รองลงมา คือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และพนักงานที่มีมารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

2.การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัดปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด 7 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการยอมรับนับถือ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ ในด้านด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาารายข้อพบว่า

พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา งานที่ทำ ทำให้พนักงานดูมีคุณค่าในสายตาของเพื่อนร่วมงาน และ งานที่พนักงานทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคมอยู่ในระดับมาก ตามด้วย การถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชาหลังจากที่พนักงานส่งมอบงาน งานที่พนักงานทำมักถูกแก้ไขเป็นประจำจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับความเห็นที่น้อย และพนักงานไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างเพราะเพื่อนร่วมงานมักไม่รับฟังในระดับความเห็นที่น้อยที่สุด

2.2 ด้านความก้าวหน้า

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ ในด้านความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายข้อพบว่า

พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ ท่านนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ได้เต็มที่อยู่ในระดับมาก ตามด้วย ท่านได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ ท่านได้รับ โอกาสในการเข้าร่วมประชุมกับผู้บริหารน้อยมาก อยู่ในระดับความเห็นปานกลาง และในข้อท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ได้รับ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน ในระดับความเห็นที่น้อย

2.3 ด้านลักษณะงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ ในด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายข้อพบว่า

พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับ ท่าน ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัท แบนคอก ริชอर्डส เซ็นเตอร์ งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ท่านมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเสมอท่านมักทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจอย่างเต็มที่กับงานที่รับผิดชอบเสมอ ในระดับความเห็นที่มาก ตามด้วย งานที่ปฏิบัติอยู่ตรงกับความสนใจของท่าน งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ ความชำนาญและพัฒนาความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น ในระดับความเห็นปานกลาง และในข้องานที่ท่านทำมีความซ้ำซาก จำเจ งานที่ได้รับมอบหมายมีความยุ่งยากและเกินความสามารถของท่าน อยู่ในระดับความเห็นน้อย

2.4 ด้านเงินเดือน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอर्डส เซ็นเตอร์ ในด้านเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับ คือ ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ในระดับความเห็นที่มาก ตามด้วย เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ในระดับความคิดเห็นปานกลาง และในข้อท่านอยากเปลี่ยนงานใหม่ทันที ถ้าท่านได้อยู่ตำแหน่งอื่นที่เท่าเทียมกับตำแหน่งในปัจจุบันแต่เงินเดือนสูงกว่า ท่านคิดว่าระดับเงินเดือนของท่านอยู่ในเกณฑ์ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ในระดับความเห็นที่น้อย

2.5 ด้านความมั่นคงในงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอर्डส เซ็นเตอร์ ในด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับ งานที่ท่านทำอยู่จะให้ความมั่นคงกับอนาคตของท่าน โอกาสที่งานของท่านจะทำให้ท่านมีงานทำตลอดไป หน่วยงานของท่านได้ส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น การส่งเสริมให้การศึกษาต่อการฝึกอบรม ท่านคิดว่าการทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคงมาก อยู่ในระดับความเห็นปานกลาง และ ในข้อท่านมีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ที่ตัวเองไม่อยากจะไป อยู่ในระดับความเห็นน้อย

2.6 ด้านสภาพการทำงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก ริชอर्डส เซ็นเตอร์ ในด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับ ท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการทำงานของท่านมีลักษณะ ประชาธิปไตยท่านมีความรู้สึกว่สภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้การทำงานอุปกรณ์ประจำสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน สภาพการทำงานของท่าน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิดช่วยกันทำ ร่วมกัน รับผิดชอบ ในระดับความความคิดเห็นที่มาก ตามด้วย ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานใน การศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ท่านรู้สึกพอใจอย่างมากในการรักษาความสะอาดอาคารและ สถานที่ต่าง ๆ ของบริษัท ในระดับความคิดเห็นปานกลาง

2.7 ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ ในด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับ ท่านรู้สึกไม่พอใจนโยบายและการบริหารงานของบริษัท เพราะทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัท ในระดับความเห็นที่มาก ตามด้วย ท่านสามารถนำนโยบายของบริษัทมาปฏิบัติงาน บรรลุผล การบริหารงานของบริษัท มักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งทำให้ท่านเกิดความสับสนใน การปฏิบัติงาน บริษัทได้กำหนดนโยบายและการบริหารงานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานของ บริษัทไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับความเห็นปานกลาง

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจูงใจทางด้านการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และ ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด จำแนก เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงาน โดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ อุกฤษณ์ เกตุกันหา (2549) ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้ ปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจ ตามทฤษฎีทฤษฎีของเฮอริช เบอร์ก มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ในระดับปานกลาง โดยสรุปได้ว่าการได้การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ

ลักษณะงานจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะฉัตร สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิมซีเส็งลิสซิ่ง จำกัด โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านการได้รับความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลและมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำฝน วิภูสันติ (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงานที่ทำ ในขณะที่ปัจจัยด้านการบริหารงานและตำแหน่งงาน มีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายที่องค์กรวางไว้เป็นอย่างดี

2. ปัจจัยค่าจ้างทางด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานต่อความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อ บริษัท แบนคอกรีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด จำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับภูษิต ทิพย์รักษา (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน พบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องและชมเชย เงินเดือน ลักษณะงานที่ทำ และด้านนโยบายและการบริหารงาน

ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทศนี อุปการ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจ พบว่า มีปัจจัยการจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จในด้าน

เงินเดือน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสมีความก้าวหน้า และด้านนโยบาย และการบริหารงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงาน โดยรวมใน ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ สอดคล้องกับ ธนกฤต ชัยแสนดี (2551) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการ ทำงานของพนักงาน สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด พบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มี ผลกระทบต่อการทำงาน ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน และ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต คือสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี จะทำให้พนักงานมีความสุขสบายใจในการทำงานมากกว่า สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี เช่น อากาศถ่ายเทไม่สะดวก เป็นต้น

ด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงาน โดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะฉัตร สุวิทย์ศักดิ์ นนท์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิมชีเส็งลิสซิ่ง จำกัด โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อการ ทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ในขณะที่ปัจจัยด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านการได้รับความรับผิดชอบและ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลและมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการของ บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานอันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงาน จากการวิจัย พบว่า

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด โดยส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 18 - 25 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือ เท่ากับ 2 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท ดังนั้น องค์กรควรจัดหาวิธีการบริหาร สภาพแวดล้อมในองค์กร รวมไปถึงผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้เป็นที่พึงพอใจกับ พนักงานกลุ่มดังกล่าว และนำไปดำเนินการกับพนักงานกลุ่มอื่นๆด้วย เพื่อให้พนักงานทั้งหมด ในองค์กรเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก

ริชอร์ดส์ เซ็นเตอร์ จำกัด ทั้ง 7 ด้าน และจากการตอบแบบสอบถามในภาพรวมของทุกด้านเป็นไปในเชิงบวก คือระดับความเห็นปานกลางและมาก จึงแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. องค์กรควรคำนึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การจัดสถานที่ทำงานที่เหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน และควรจัดให้มีการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความคุ้นเคยให้กับพนักงาน
4. องค์กรควรจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคีหรือกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน เช่น การแข่งขันกีฬา การสนทนาภายในองค์กร เพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ที่ดี ควรสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานและส่งเสริมการทำงานร่วมกัน
5. องค์กรควรมีสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานทุก ๆ ระดับ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ และทำให้พนักงานเห็นถึงความมั่นคงในอนาคต
6. องค์กรควรที่จะมีการทบทวนนโยบายหรือโครงสร้างในเรื่องของค่าจ้างที่จะเอื้อประโยชน์ให้กับพนักงานที่มีรายได้น้อยเพื่อที่จะใช้จ่ายได้เพียงพอ และควรที่จะมีสวัสดิการต่างๆที่จะแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับพนักงาน เช่น รถรับส่งพนักงาน ค่าเล่าเรียนบุตร ฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานที่มีรายได้น้อยไม่คิดลาออกจากงานและเกิดความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย
7. ควรให้ความสำคัญกับการจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ เรื่องการให้ความรู้ทักษะเพื่อให้พนักงานมีความสามารถ หรือการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อพนักงานมีผลงานที่ดี และมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม หากโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย การบังคับบัญชา ฯลฯ เพิ่มเติมเนื่องจากองค์กรอาจนำข้อมูลในการศึกษาเพิ่มเติมไปใช้ในการปรับปรุงในส่วนอื่น ๆ ต่อไป
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะทราบถึงปัจจัยเหล่านั้นแล้วนำมากำหนดแนวทางการในการจัดการองค์กร

บรรณานุกรม

หนังสือ

- กิติมา ปรีดิติก. (2532). *กระบวนการบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: อักษร-บัณฑิต.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จ่านง สมประสงค์. (2518). *หลักและศิลปะของหัวหน้างานในการสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดี*. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). *การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มีผลต่อองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยยั่งยืนสาสน์
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์*.
อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิจิตร อวาระกุล. (2542). *การประชาสัมพันธ์หลักและวิธีปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.
- ประภาวดี ดุลยจินดา. (2527). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมา-ธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท จำกัด.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2544). *ภาวะผู้นำและแรงจูงใจ*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักซ์
- แผนกทรัพยากรบุคคล. (2554). *รายงานข้อมูลสถิติการทำงานของพนักงาน*. บริษัท แบนคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2536). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิกาน. (2533). *การบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาอุทิศการพิมพ์ จำกัด.
- หลุย จำปาเทศน์. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.

อนันต์ชัย คงจันทร์. (2546). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์*.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทยานิพนธ์/การศึกษาเฉพาะบุคคล

จันทนา หงส์ลาสุวรรณ. (2545). *ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม*

ประเทศไทยจำกัด. สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฉัตรชัย บุญเพ็ญ. (2547). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท จันทวนิชย์ ซีเคียว*

ริตี้พรีนซ์ติ้ง จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชนิศา ศรีบวรวิวัฒน์. (2544). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุม*

โรคมะเร็งจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหัวเฉียว

เฉลิมพระเกียรติ.

ชุมพล รัตน์เลิศลบ. (2536). *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการโยสํานักการศึกษาธิการ*

อำเภอ เขตการศึกษา 8. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นันทนา ประกอบกิจ. (2538). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษาฝ่ายพัฒนาชุมชน*

สำนักเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์.

น้ำฝน วิภูสันติ. (2551). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท แอบบีเครสท์*

ประเทศไทย จำกัด จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปิยะฉัตร สุวิทย์ศักดิ์คานนท์. (2549). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิมชีเส็งลิสซิ่ง*

จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

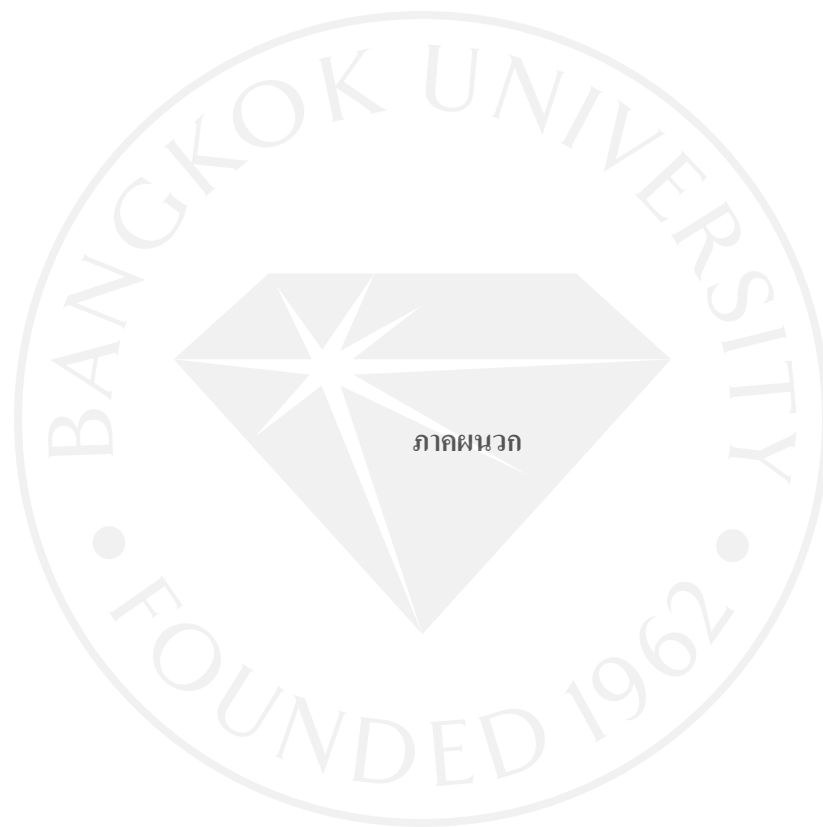
ภูษิต ทิพย์รักษา. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า*

นครหลวงเขตบางเขน. สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ทัศนีย์ อุปการ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนกฤต ชัยแสนดี. (2551). *ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิล จำกัด*. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมบัติ กุสุมาลี. (2547). *การบริหารทรัพยากรบุคคลเครือซีเมนต์ไทย*. สารนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุระ หีบไอสด. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหาร โครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุกฤษฏ์ เกตุกัณฑ์. (2549). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Books

- Baron, R.A., & Greenberg, J. (1990). *Behavior in Organization* (3rd ed.). Boston: Allyn&Bacon.
- Callahan, R., Fleeneroun, P.C., & Knudson, H.R. (1986). *Understanding Organizational Behavior*. London: Charles F. Merrill.
- Cherrington, D. (1991). *Organizational Behavior : The management of individual and organizational performance*. University of Nijmegen Netherlands: N.I.S. Foundation.
- Davis, K., & Newstrom, J.W. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. New York: McGraw – Hill Book Company.
- Frederick, H. (1979). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: Work Book Company, Passim.
- Glimer, B.V.H. (1996). *Applied Psychology : Problems in Living and Work*. New York: McGraw – Hill Book Company.



แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวง คอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปนำเสนอผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาแก่พนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ต่อไป และเพื่อประโยชน์สูงสุดในการทำวิจัยในครั้งนี้ ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความคิดที่แท้จริงของท่าน โดยในแบบสอบถามแต่ละตอน ท่านไม่ต้องระบุชื่อลงในแบบสอบถาม คำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อการศึกษาปฏิบัติหน้าที่และสถานภาพในบริษัทของท่านแต่ประการใด ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้ด้วย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นปัจจัยจุดจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านการยอมรับนับถือ
- ด้านความก้าวหน้า
- ด้านลักษณะงาน

ตอนที่ 3 เป็นปัจจัยค่าจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านเงินเดือน
- ด้านความมั่นคงในงาน
- ด้านสภาพการทำงาน
- ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
ศุภกิตต์ กิจประพฤทธิ์กุล
นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย X ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง**2. อายุ** 18 - 25 ปี 26 - 33 ปี 34 - 41 ปี 42 ปีขึ้นไป**3. ระดับการศึกษา** ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี**4. ประสบการณ์** น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี 3 ปี - 5 ปี 5 ปีขึ้นไป**5. เงินเดือน** 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท 25,001 - 30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแบงคอกีริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และ ด้านลักษณะงาน

คำชี้แจง : แบบสอบถามมีทั้งหมด 21 ข้อ โปรดตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง

() ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ในแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 คำตอบ

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านการยอมรับนับถือ ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่าน					
2	งานที่ท่านทำ ทำให้ท่านเป็นคนที่มีความสำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน					
3	ท่านมักถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งที่ท่านส่งมอบงานที่ได้รับมอบหมาย					
4	เพื่อนร่วมงานของท่านมักแก้ไขงานที่ท่านทำเป็นประจำ					
5	งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม					
6	ท่านไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างเพราะเพื่อนร่วมงานมักไม่รับฟัง					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
7	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ท่านได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ					
8	ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้					
9	งานที่ท่านทำอยู่ส่งเสริมให้ได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
10	ท่านได้รับโอกาสในการเข้าร่วมประชุมกับผู้บริหารน้อยมาก					
11	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ได้เต็มที่					
12	ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน					
13	ด้านลักษณะงาน ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
14	งานที่ปฏิบัติอยู่ตรงกับความสนใจของท่าน					
15	งานที่ท่านทำมีความซ้ำซากจำเจ					
16	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ ความชำนาญและพัฒนาความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น					
17	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัท แบนก คอก รีเซอร์ส เซ็นเตอร์					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
18	งานที่ได้รับมอบหมายมีความยุ่งยากและเกินความสามารถของท่าน					
19	งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ท่านมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล					
20	ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเสมอ					
21	ท่านมักท้อแท้กำลังกายและกำลังใจอย่างเต็มที่กับงานที่รับผิดชอบเสมอ					

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน และ ด้านนโยบายและการบริหารงาน

คำชี้แจง : แบบสอบถามมีทั้งหมด 20 ข้อ โปรดตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง

() ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ในแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 คำตอบ

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านเงินเดือน ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
2	เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
3	ท่านอยากเปลี่ยนงานใหม่ทันที ถ้าท่านได้อยู่ตำแหน่งอื่นที่เท่ากับตำแหน่งในปัจจุบัน แต่เงินเดือนสูงกว่า					
4	ท่านคิดว่าระดับเงินเดือนของท่านอยู่ในเกณฑ์ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น					
5	ด้านความมั่นคงในงาน งานที่ท่านทำอยู่จะให้ความมั่นคงกับอนาคตของท่าน					
6	โอกาสที่งานของท่านจะทำให้ท่านมีงานทำตลอดไป					
7	หน่วยงานของท่านได้ส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น การส่งเสริมให้การศึกษาต่อการฝึกอบรม เป็นต้น					
8	ท่านคิดว่าการทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคงมาก					
9	ท่านมีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ที่ตัวเองไม่ยอมไป					
10	ด้านสภาพการทำงาน ท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการทำงานของท่านมีลักษณะประชาธิปไตย					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
11	ท่านมีความรู้สึกที่สภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง					
12	ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้การทำงาน อุปกรณ์ประจำสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
13	สภาพการทำงานของท่าน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิดช่วยกันทำ ร่วมกันรับผิดชอบ					
14	ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้					
15	ท่านรู้สึกพอใจอย่างมากในการรักษาความสะอาดอาคารและสถานที่ต่างๆของบริษัท					
16	ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงาน ท่านรู้สึกไม่พอใจนโยบายและการบริหารงานของบริษัท เพราะทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว					
17	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัท					
18	ท่านสามารถนำนโยบายของบริษัทมาปฏิบัติจนบรรลุผล					
19	การบริหารงานของบริษัท มักมีการเปลี่ยนแปลง อยู่บ่อยครั้งทำให้ท่านเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
20	บริษัทได้กำหนดนโยบายและการบริหารงาน รวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้ อย่างชัดเจน					

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด

คำชี้แจง : แบบสอบถามมี 1 ข้อ โปรดตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง () ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ในแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 คำตอบ

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ในภาพรวมของการปฏิบัติงานในบริษัท แบลคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อสกุล : นาย ศุภกิตต์ กิจประพทุทธ์กุล

วันเดือนปีเกิด : 02 พฤษภาคม 2529

ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรีจาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะบัญชี
มัธยม จาก โรงเรียน ไตรมิตรวิทยาลัย
ประถม จาก โรงเรียน สีตบุตรบำรุง

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน บริษัท แวงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด
ในตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและธุรการ

พ.ศ. 2550-2551 บริษัท ชิปปี้ ทรานสปอร์ต ประเทศไทย จำกัด
ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เอกสารขาเข้า

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 04 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2555

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) สุเมธิต ทิพย์หงษ์กุล อยู่บ้านเลขที่ 18/31
ซอย สุขุมวิท 5 ถนน สุขุมวิท ตำบล/แขวง สุขุมวิท
อำเภอ/เขต ปทุมวัน จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10330

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7530201118

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา คณะ บัณฑิตวิทยาลัย

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากัน โดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อโอกาสในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ประเภท
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่
มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง
เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้
ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน
หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือ
โฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความ
เสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ. [Redacted] ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ชวรัตน์ กิตประพฤทธิ์กุล)

ลงชื่อ. [Redacted] ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา ชิตศักดิ์จาจิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ลงชื่อ. [Redacted] พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ. [Redacted] พยาน
(จินตนา งามแก้ว)

