

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด  
**EMPLOYEES' SATISFACTION IN ABB LIMITED**

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์

**PORNPAT RUNGMONGKOLSAP**

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2556

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด  
**EMPLOYEES' SATISFACTION IN ABB LIMITED**

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์

**PORNPAT RUNGMONGKOLSAP**

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2556

**EMPLOYEES' SATISFACTION IN ABB LIMITED**

**PORNPAT RUNGMONGKOLSAP**

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL  
FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR EXECUTIVE  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM  
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADAMIC YEAR 2013**

หัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด  
EMPLOYEES' SATISFACTION IN ABB LIMITED  
นักศึกษา พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์ รหัสประจำตัว 55830169  
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร  
คณะ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นิพัทธ์ จิตรประสงค์)

..... กรรมการ

(ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการค้นคว้า  
อิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อู่อัน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อเรื่อง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด
นักศึกษา	พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ รหัสประจำตัว 55830169
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทเอบีบีจำกัด สำนักงานใหญ่จำนวน 195 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test (One way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน 6 ด้าน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.83 รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาด้านความมั่นคงในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามลำดับ และความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.63

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วนพนักงานที่มีอายุตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาอย่างสูงของดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้คำแนะนำและคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้ เพิ่มเติมความรู้ซึ่งจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่อไป และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับนักบริหารมหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาการพญาไท ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการเรียนและการสอบมาโดยตลอด

นอกจากนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ทุกคน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ ข้าพเจ้าหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ที่สนใจข้อมูลหากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องผู้จัดทำขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น

พรกัณฑ์ รุ่งมงคลทรัพย์

เมษายน 2557

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์.....	4
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	6
ความหมายของความพึงพอใจ.....	6
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน.....	7
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	12
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	13
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์.....	13
ทฤษฎีสองปัจจัย.....	14
ทฤษฎีให้ได้ว่าซึ่งความต้องการ.....	16
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	22
รูปแบบการศึกษา.....	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4 การวิเคราะห์ผลการศึกษา.....	27
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล.....	27
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน.....	30
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	36
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปผลการวิจัย.....	61
อภิปรายผล.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	72
ประวัติผู้ศึกษา.....	79



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามฝ่าย.....	23
3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	24
4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามเพศ.....	27
4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุ.....	28
4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	28
4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน.....	29
4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามรายได้.....	29
4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน.....	30
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะงาน.....	30
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา.....	31
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการ.....	32
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน.....	33
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความมั่นคงในงาน.....	34
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา.....	34
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม.....	35
4.14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	36

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุในด้านลักษณะงาน.....	38
4.16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา.....	38
4.17 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุในด้านค่าจ้างและลักษณะงาน.....	39
4.18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุในด้านตำแหน่งงาน.....	39
4.19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุในด้านความมั่นคงในงาน.....	40
4.20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุในด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา.....	40
4.21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุในภาพรวม.....	41
4.22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ.....	41
4.23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ.....	42
4.24 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอบีบีจำกัดเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ.....	43
4.25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งของพนักงานบริษัทเอบีบีจำกัดเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ.....	44
4.26 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาของพนักงานบริษัทเอบีบีจำกัดเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ.....	44

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.27	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ.....	45
4.28	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	46
4.29	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
4.30	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
4.31	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน.....	49
4.32	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	50
4.33	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	52
4.34	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอบีบีจำกัดเป็นรายคู่จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	54
4.35	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	54

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต่างให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่า “คน” เป็นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญที่สุด องค์กรจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร แต่การที่จะทำงานให้ได้ผลการปฏิบัติดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลย่อมทำได้แตกต่างกันไป แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือ **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** ซึ่งตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (ฉวีวุฒิ ชมภูพงษ์, 2553, หน้า 7)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ เพื่อสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ (Struass and Sayles, 1960, หน้า 19 อ้างถึงในกิตติมา ปริดีคิดล 2529, หน้า 321) จากคำกล่าวที่ว่า “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้นเป็นอย่างมาก” ของปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543, หน้า 124) ได้อธิบายว่า องค์กรใดก็ตาม หากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงาน ตกต่ำ คุณภาพลดลง มีปัญหาด้านวินัย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่าปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความรู้สึก การมีส่วนร่วม สร้างความผูกพัน สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการที่จะส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ประวัติศาสตร์ของกลุ่มบริษัท เอบีบี เริ่มขึ้นเมื่อปลายศตวรรษที่ 19 ซึ่งนับว่าเป็นบันทึกที่ยาวนานกว่า 120 ปี เอบีบี มีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ในด้านเทคโนโลยีพลังงานและ

ระบบอัตโนมัติ และมีการใช้พลังงานทดแทนในการผลิตผลิตภัณฑ์และสร้างนวัตกรรมที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังมีส่วนช่วยประเทศต่างๆ ทั่วโลกในการสร้าง พัฒนาและรักษาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructures) อีกด้วย

บริษัท เอบีบี จำกัด เป็นบริษัทข้ามชาติมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เมืองซูริก ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และมีพนักงานประมาณ 139,000 คนในกว่า 100 ประเทศ เอบีบีเกิดขึ้นจากการรวมตัวกันของ 2 บริษัท ผู้นำทางด้านวิศวกรรมไฟฟ้าคือ อาเซียอาจำกัด (ASEA) จากประเทศสวีเดนและบริษัท บีบีซี บราวน์ โบเวอรี จำกัด (Brown Bervery Company, BBC) จากประเทศสวิตเซอร์แลนด์ บริษัทฯ ประกอบธุรกิจซื้อขายผลิตจำหน่ายสินค้าเครื่องจักรและอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับกำเนิดส่งจ่าย และที่ใช้พลังงานไฟฟ้าทุกชนิด เครื่องมือกล เครื่องยนต์ เครื่องสูบน้ำ เครื่องมือไฟฟ้า อุปกรณ์ควบคุมระบบอัตโนมัติ เตาหลอมไฟฟ้า อุปกรณ์สำหรับโรงไฟฟ้า อุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูงแรงต่ำ กังหันแก๊สพลังน้ำพลังไอน้ำ อุปกรณ์สถานีไฟฟ้าย่อย รวมถึงชิ้นส่วนและส่วนประกอบของสินค้า เครื่องจักรและอุปกรณ์ไฟฟ้างกล่าว รวมทั้งผลิตภัณฑ์อื่นๆที่เกี่ยวข้องสำหรับที่ใช้ในอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมทุกประเภท จากความสำเร็จอันยาวนานของบริษัทฯ กับการเป็นหนึ่งในบริษัทวิศวกรรมชั้นนำของโลกนั้น กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในความยั่งยืนก็คือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์กรจะเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดได้นั้น บุคลากรในองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องมาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นเอง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เพื่อนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานมากขึ้นเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทฯ เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

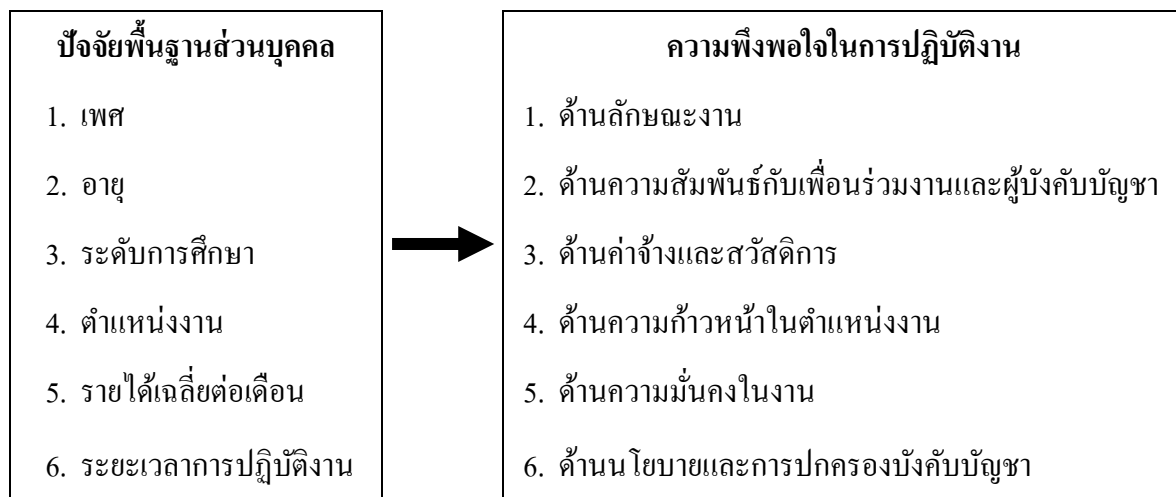
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

## กรอบแนวความคิดในการศึกษา

จากแนวคิดทฤษฎี และผลงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปกรอบ แนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอบีบี จำกัด ดังนี้

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



## ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

### สมมติฐานการศึกษา

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบาย และการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลประกอบด้วย
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 ระดับการศึกษา
  - 1.4 ตำแหน่งงาน

- 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย
  - 2.1 ด้านลักษณะงาน
  - 2.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
  - 2.3 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ
  - 2.4 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
  - 2.5 ด้านความมั่นคงในงาน
  - 2.6 ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา

### ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้านของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด
2. กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัทเอบีบีจำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 195 คน
3. ระยะเวลาศึกษาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม พ.ศ.2557

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหาร และการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เพื่อการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาหาความรู้ ตลอดจนนิสิตนักศึกษา เพื่อเป็นแบบอย่างในการศึกษาต่อไป

### นิยามศัพท์

**บริษัทฯ** หมายถึง บริษัท เอบีบี จำกัด

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด

**ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร



**ด้านลักษณะงาน** หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติและรับผิดชอบอยู่ ซึ่งเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตรงกับความชำนาญหรือประสบการณ์ที่มีอยู่ และสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

**ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในที่ทำงานเดียวกัน โดยมีความเกี่ยวข้องกันในทุกด้านส่วนตัวหรือหน้าที่การทำงานที่ทำ การให้ความร่วมมือกัน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของงาน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การได้รับการยอมรับนับถือ รวมถึงการแสดงความยินดีในโอกาสต่าง ๆ

**ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ** หมายถึง เงินที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งเงินค่าจ้าง และเงินสวัสดิการที่ได้รับ เงินช่วยเหลือในรูปแบบต่างๆ

**ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน** หมายถึง โอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น โอกาสได้ศึกษาต่อหรือดูงานเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมทั้งในและนอกประเทศ หรือโอกาสในการได้ไปทำงานประจำสาขาต่างประเทศ

**ด้านความมั่นคงในงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีต่อลักษณะงานในด้านความมั่นคงในงาน ระยะเวลาการจ้าง อายุงาน

**ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา** หมายถึง กรอบแนวคิดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท เอบีบี จำกัด การมอบหมายงาน การติดต่อสื่อสารภายในบริษัทฯ การให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ รวมถึงการควบคุม กำกับดูแล และติดตามประเมินผลอย่างเที่ยงตรงและยุติธรรมต่อบุคลากรในบริษัท เอบีบี จำกัด

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

แนวคิดและความหมายที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามและความหมายไว้แตกต่างกันหลากหลาย ดังนี้

อัจจิมา หอมระรื่น (2552, หน้า 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติ หรือ ความรู้สึกชอบ หรือ ไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงาน และผลของความไม่พึงพอใจ จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจกระตือรือร้น เต็มใจ สนุกทำเรื่องกับงานที่ทำ และมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

มนชัย อรพิมพ์ (2550, หน้า 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกต่องานที่ทำอยู่ และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ โดยเกิดจากองค์ประกอบหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และค่าตอบแทน ซึ่งมีผลต่อบุคคลทำให้เกิดแรงกระตือรือร้นต่อการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดี มุ่งมั่นสร้างสรรค์ให้กับองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

แพรพรรณ ทูลธรรม (2546, หน้า 29) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาในด้านบวกหรือลบได้นั้น จะมีความสัมพันธ์กับการที่คนๆ นั้น ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลนั้นได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้น จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการหรือจุดหมายนั้นๆ ไม่ได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนนั้น มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตจากการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่

ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้น ให้เกิดความพึงพอใจในงาน

บุญช่วย ไชยเมืองชื่น (2547, หน้า 24) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดได้จากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

นงนุช เอี่ยมสวัสดิ์ (2547, หน้า 24) ได้สรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญของนักการตลาด ทำให้งานสำเร็จ ทำให้ตั้งใจทำงาน ขยัน มีความรับผิดชอบ เสียสละ มีความร่วมมือ และสมานสามัคคีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน การยอมรับของผู้อื่น การปฏิบัติของผู้นำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงาน เงินเดือน ผลตอบแทน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องาน และถ้าได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

## 1.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ตามแนวคิดของ Edwin Locke (1968 อ้างในวิจารณ์ คงคาน้อย, 2547, หน้า 10-11) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึง คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและการสนใจก็就会有ความพอใจในงานสูง นอกจากนี้งานนั้นท้าทายหรืองานนั้น มีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคนทำหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ ส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใด ที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตน ได้ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรม และเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพอใจ

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงาน จะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ไป ซึ่งสิ่งนี้คือ ความหวังที่จะได้รับจากนายจ้าง

หรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการ และทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศความชื้นแสงเสียง สภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์การ เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ขึ้นอยู่กับวิธีการปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตร พร้อมช่วยเหลือคนอื่น บุคคลนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

9. องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผนนโยบายแน่นอนหรือไม่ เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงสวัสดิการลูกจ้าง หรือ เกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

นอกจากนี้ Ghiselli และ Brown (1955, อ้างใน ยุวนิต ฉายสุวรรณ, 2548, หน้า 6) ได้อธิบายว่า องค์ประกอบ ที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ

2. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ

3. อายุ ตามความเห็นของ Ghiselli และ Brown นั้น อายุมีทั้งส่วนสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและคนงานและการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

### 1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Harrell (1972 อ้างในนิมะหุดาคม, 2541, หน้า 10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ สามารถใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้มี 3 ประการดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor)
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable)

**ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor)** คุณลักษณะส่วนตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

1. ประสบการณ์จากผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานนาน จนมีความชำนาญในงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ
2. เพศ มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำ ระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนในงานที่ต้องใช้ฝีมือและในงานที่ต้องการ ความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย
3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานงานที่ต้องการความรู้และความสามารถที่หลากหลาย ต้องอาศัยสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายๆ ด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในกลุ่มในการทำงาน จะมีส่วนที่จะนำความสำเร็จมาสู่งานที่ทำ
4. อายุ มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานสูงไปด้วย แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย
5. เวลาในการทำงาน การทำงานในเวลาทำงาน จะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่าที่พนักงานต้องทำงานในช่วงเวลาของการพักผ่อนและสังสรรค์กับผู้อื่น
6. เชื้อชาติ/ปัญหา มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ โดยงานบางประเภทก็ไม่พบความแตกต่าง แต่งานบางประเภทก็พบความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติ/ปัญหาและความพึงพอใจ เช่น งานบางประเภทไม่ต้องใช้ทักษะเชื้อชาติ/ปัญหาในการทำงานมากนัก แต่พนักงานเป็นผู้มีเชื้อชาติ/ปัญหาสูงกว่างานที่รับผิดชอบ ทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย และมีความรู้สึกทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำ ทำให้ขาดความพึงพอใจในการทำงาน
7. การศึกษามากไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับระดับการศึกษา แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่า เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานหรือไม่

ในงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า นักวิชาการแพทยวิศวกรรม มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงาน โดยทั่วไป

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร

9. ระดับเงินเดือนจากผลการวิจัย พบว่า ระดับเงินเดือนมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงานเงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพจะทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่มีระดับเงินเดือนต่ำ

10. แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง ก็สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11. ความสนใจในงาน บุคคลที่มีความสนใจในการทำงาน ได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัด จะทำให้บุคคลนั้นมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มี ความสนใจในการปฏิบัติงาน

#### **ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่**

1. ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงานโอกาสในการเรียนรู้และศึกษางาน การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถสร้างสรรค์เป็นประโยชน์ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

2. ทักษะในการทำงาน ทักษะในการทำงานและความชำนาญในงานที่ทำ เป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาควบคู่กับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพความรับผิดชอบและเงินเดือนที่ได้รับ จึงจะสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

3. ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเป็นผู้พิจารณาความสำคัญ และขึ้นกับบุคคลในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสิน ซึ่งเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

4. ขนาดของหน่วยงานความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะมีมากกว่าในหน่วยงานขนาดใหญ่ทั้งนี้เพราะพนักงานมีโอกาสได้รู้จักทำความคุ้นเคยเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลเดินทางไม่สะดวกสภาพท้องถิ่นที่แตกต่าง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพทางภูมิศาสตร์ แต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่ จะมีส่วนสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานในเมืองเล็ก เนื่องจาก

ความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่น และมีความสัมพันธ์กัน

7. โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงาน ที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงาน มีความชัดเจน รู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง จะช่วยควบคุมสภาพการณ์ทำงานได้ง่ายขึ้น งานที่มีโครงสร้างการทำงานดี รู้ว่าจะต้องทำอะไร และควรจะทำอย่างไร จะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

#### **ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่**

1. ความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานที่มีความมั่นคง
2. รายรับ รายรับที่ดีของพนักงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น และดึงดูดคนให้อยู่ในองค์กรต่อไป
3. ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย และสร้างความพึงพอใจในการทำงาน
4. โอกาสความก้าวหน้า โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสำคัญคนสูงวัยให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าน้อยกว่าคนอ่อนวัยกว่า เพราะพวกเขาได้ผ่านโอกาสนั้นมาแล้ว
5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการให้งานที่ได้รับมอบหมาย ประสบความสำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามหน้าที่เด่นชัด งานบางอย่างไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความอึดอัด ไม่สามารถทำงานได้ตามความตั้งใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
6. สภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในอาคารสำนักงานจะให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานมากกว่า ซึ่งถือว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนขาดความพึงพอใจ
7. เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้คนมีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อน จึงมีความสำคัญ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
8. ความรับผิดชอบในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อความรับผิดชอบในงานกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่ง เป็นต้น
9. การนิเทศงาน การนิเทศงานมีผลต่อขวัญและเจตคติของพนักงาน การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ทีนิเทศงานกับพนักงาน จะทำให้บรรยากาศที่ดีในการทำงาน

10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร ควรจะปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างไร การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา จึงมีความสำคัญกับพนักงานที่จะสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจในการทำงานด้วย

11. ความศรัทธาในผู้บริหาร ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงาน จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะพนักงานที่มีความชื่นชมในความสามารถของผู้บริหาร จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อเนื้อที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย

12. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจระหว่างกันความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นไปได้

#### 1.4 ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในด้านต่างๆ ต่อพฤติกรรมของพนักงานดังนี้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542 อ่างในกิ่งแก้ว สุนทรปิติ ภัทรและอภิรดี ศานติศาสตร์, 2547, หน้า 23-24)

1. ผลของความพึงพอใจในการทำงาน ผลสำคัญที่องค์กรจะได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน วุฒิชัย จ้านง และปภาวดี ดุลยจินดา (2527, หน้า 542) สรุปไว้ดังนี้

1.1 อัตราการเข้าออกจากราชการ (Turnover Rate) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และอัตราการเข้าออกจากราชการเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคคลมีความพึงพอใจการทำงานมากเพียงใด อัตราการเข้าออกจากราชการยิ่งน้อยลงเท่านั้น ความสัมพันธ์นี้เห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสภาวะการณ์เช่นนั้น บุคลากรจะมีโอกาสที่จะเลิกงานที่ทำได้มากกว่า ดังนั้นการเข้าออกจากราชการของบุคลากร จึงแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญสำหรับงานที่ทำอยู่เดิม

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และการขาดงาน เป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากเพียงใด การขาดงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น ทั้งนี้บุคลากรที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน มักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานเสมอ อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้น จะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ถึงความไม่พึงพอใจของบุคลากร

2. ผลของความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้น เนื่องจากบุคลากรไม่พึงพอใจในการทำงาน Seashore และ Taber (อ่างในอารี เพชรสุต, 2530, หน้า 55) สรุปไว้ดังนี้

2.1 ผลกระทบต่อส่วนบุคคล คือ มีผลกระทบทั้งร่างกายและจิตใจ โดยทางร่างกาย แสดงออกในรูปของการเจ็บป่วย เช่น อาการทางระบบหายใจ ระบบความดันโลหิต ระบบ



ย่อยอาหาร เป็นต้น ส่วนทางด้านจิตใจหรือสุขภาพจิต มีอารมณ์ฉุนเฉียว ความจำเสื่อม หลงลืม ขาดสมาธิในการทำงาน

2.2 ผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง คือ คุณภาพของผลผลิตจะลดลง ปริมาณงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ บุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อย ลาออกมาก ขาดงาน

2.3 ผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ เมื่อบุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อยหรือลาออกมาก ปัญหาคนว่างงานจะเพิ่มขึ้น ภาวะเศรษฐกิจการเมืองก็จะกระทบกระเทือน คุณภาพชีวิตของประชาชนจะด้อยลง

จากแนวคิดในเรื่องผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของบุคลากรด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงานการลาออกจากรางาน หรืออาจก่อให้เกิดอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยอีกด้วย

ในทางตรงข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงาน ยังเป็นเครื่องหมายแสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในที่นี้จะกล่าวถึง 3 ทฤษฎี ดังนี้

### 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) โดย Maslow (1970 อ้างในจุฑารัตน์ เฟิงมาก, 2548, หน้า 14-16) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาในทฤษฎีอธิบายว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานเหมือนกัน ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปสูง

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลยในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคง (Security of Safety Needs) หากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น

คือ ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่นความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็น สิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้ จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่รวมกัน และได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้น เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self-realization Needs) ลำดับความต้องการสูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิต ความนึกคิดหรือความคาดหวังความทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันที่อยากได้รับความสำเร็จในสิ่งอันสูงสุดในทัศนะของตน

จากทฤษฎีของ Maslow เป็นการจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ตลอดเวลา ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็ไม่มีความจำเป็นต้องใช้สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีก ซึ่งผู้บริหารต้องศึกษาความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อหาแนวทางตอบสนองความต้องการของพนักงาน และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานอย่างสูงสุด

## 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

Herzberg และคณะ (1959 อ้างในธงชัย สมบูรณ์, 2549, หน้า 287-291) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ

1. **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี จึงเกิดความพึงพอใจและปลื้มใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใด ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาย หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษา เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม

**2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)** หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ จะเกิดความไม่ชอบขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง จำนวนรายได้ประจำ หรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทน จากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.7 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชาหมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการ ดำเนินการหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ทฤษฎีของ Herzberg ประกอบไปด้วย ปัจจัยที่กระตุ้นให้คนอยากทำงาน และปัจจัยที่ ป้องกันไม่ให้คนไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารต้องศึกษาและทำความเข้าใจสภาพแรงจูงใจ ในปัจจุบัน เพื่อจัดหาแนวทางจูงใจให้พนักงานทำงานตามเป้าหมายที่ต้องการ อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด

### 2.3 ทฤษฎีให้ได้มาซึ่งความต้องการ (Acquired Need Theory)

ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการอื่นๆ ถูกพัฒนาขึ้น โดย David McClelland ทฤษฎีให้ได้มา ซึ่งความต้องการแสดงให้เห็นถึง ประเภทความต้องการที่หามาในระหว่างช่วงชีวิตของแต่ละคน ในทาง ตรงข้ามคนไม่ได้เกิดขึ้นมาพร้อมความต้องการเหล่านี้ แต่เขาอาจจะเรียนรู้ความต้องการผ่าน ประสบการณ์ในชีวิตของพวกเขา McClelland (1985 อ้างในวิเชียร วิทยอุดม, 2548, หน้า 108-109) แสดงให้เห็นความต้องการของคนเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ความต้องการความสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) ความปรารถนาที่จะทำบางสิ่ง ยกให้สำเร็จลุล่วง และให้ได้มาซึ่งมาตรฐานของความสำเร็จที่สูง มีความชำนาญในงานที่ซับซ้อน และมีความเหนือกว่าคนอื่น

2. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) ความปรารถนาที่จะมีความสัมพันธ์ ใกล้ชิดกับบุคคล หลีกเลี่ยงความขัดแย้งและสร้างความเป็นมิตรอบอุ่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) ความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น มี ความรับผิดชอบ เพื่อคนอื่นและมีอำนาจเหนือคนอื่น ๆ

ในทฤษฎีความต้องการของ McClelland ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนเป็นอย่างยิ่ง เพราะ แต่ละอย่างของความต้องการทั้งสามอย่างมีระดับที่แตกต่างกัน สามารถนำมาถึงความสัมพันธ์กับ ความชื่นชอบ หรือความพึงพอใจในการทำงาน โดยผู้ที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลที่สูงจะมีความชอบ ทำงานที่มีความรับผิดชอบโดยลำพังคนเดียว มีเป้าหมายที่แน่นอน และผลการปฏิบัติงานที่มีความ ทำทาย ผู้ที่มีความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะถูกชักนำเข้าสู่ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและโอกาสทางสังคม ส่วนผู้ที่มีความต้องการมีอำนาจในระดับที่สูงจะพยายามมีอิทธิ เหนือคนอื่น ๆ ชื่นชอบการออกคำสั่งและการยอมรับ หากมีความต้องการเหล่านี้แล้ว จะเป็นไปได้ที่ จะช่วยปรับตัวบุคคลให้เกิดแนวทางความต้องการ เพื่อที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในงานต่าง ๆ

ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานและการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล นั้น หัวใจที่สำคัญที่สุดก็คือ ต้องทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารต้องรู้จักหาวิธีการจูงใจ

ลูกน้องที่มีความต้องการสูง ต้องมีบทบาทที่สร้างสรรค์ ที่เหมาะสม ที่จะสร้างความพึงพอใจต่อความต้องการของลูกน้อง และในขณะเดียวกันต้องตอบสนองความต้องการขององค์กรด้วย

ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการ จะมุ่งไปที่ความต้องการระดับล่าง ซึ่งเป็นแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow จะสร้างความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับล่างก่อน ที่จะเปลี่ยนแปลงเป็นความต้องการในระดับสูง ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg จะเน้นถึงการขจัดความไม่พึงพอใจออกไปและสร้างแรงจูงใจต่อพนักงาน McClelland ได้อธิบายถึง พฤติกรรมการจูงใจที่แตกต่างที่พวกเขาอยากจะได้มา ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของพวกเขาในการทำงานทฤษฎีความเสมอค่าของ Stancy J.Adams เสนอว่า พนักงานจะเปรียบเทียบผลงานของตนเอง เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งเข้ากับต้นทุนที่ลงแรงไป เช่น ความพยายามในการทำงานและประสบการณ์ หรือเปรียบเทียบกับคนอื่นด้วย

ส่วนทฤษฎีการจูงใจของ Porter-Lawler จะแยกให้เห็นถึง รางวัลภายในและรางวัลภายนอกที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจ โดยการเปรียบเทียบรางวัลที่พวกเขาได้รับจริงกับความพยายามที่พวกเขาได้ใช้ไป พนักงานที่รับรู้ว่ามีค่าแตกต่างก็จะพยายามปรับให้มีความเท่าเทียมกัน ทฤษฎีความหวังของ Victor Vroom ได้นำทฤษฎีมาประยุกต์เข้ากับการจูงใจในสถานที่ทำงานทฤษฎีความคาดหวังนั้นที่พื้นฐานความคิดมาจากแรงจูงใจของบุคคล ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้กับความคาดหวังของพวกเขา ที่จะได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน เขาได้ชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารต้องเพิ่มความคาดหวังในพนักงาน วิธีการ และเป้าหมายอันจะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานทฤษฎีการสร้างเป้าหมายของ Edwin Locke ให้เห็นว่า ผู้บริหารสามารถจะสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้ โดยการตั้งเป้าหมายที่เจาะจง ซึ่งมีความยากพอสมควร และเป็นที่ยอมรับของพนักงานได้

### 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องการศึกษาวิจัยนี้ พบว่า มีผู้ศึกษาวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

อัจฉิมา หอมระรื่น (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า 1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน 2. พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ และ ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมพงษ์ ชนะศึก (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมัน กาศสินธุ์ จำกัด จากการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมัน กาศสินธุ์ จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ 2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมัน กาศสินธุ์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับข้อเสนอแนะ เช่น พนักงานควรใฝ่หาความรู้ให้แก่ตนเองอย่างสม่ำเสมอ พนักงานควรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน และพนักงานควรปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ

ฉนิเนตร ทองสิมา (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีบอยด์ ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า 1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บีบอยด์ ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความต้องการในสัมพันธภาพ ส่วนที่เหลือนี้อาจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และลักษณะงานที่ทำได้ด้านความเจริญเติบโต และความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีบอยด์ ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า 2.1 พนักงานบริษัท บีบอยด์ ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2.2 พนักงานบริษัท บีบอยด์ ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอส เอ สยามเวลา จำกัด จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นพนักงานผลิตเบื้องต้น มีรายได้ไม่เกิน 8,000 บาท/เดือน สังกัดแผนกแปรรูปพลาสติก และประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี และพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างงาน ด้านความมั่นคงในงาน

ด้าน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก และด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน แผนกผลิตที่สังกัด และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ชญัญภัค โพธิ์ตุ่น (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิสเซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด จากการศึกษาพบว่า 1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 9 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล 2. พนักงานที่มี เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิสเซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีภูมิลำเนาเดิมต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

นาคินทร์ กากแก้ว (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักวิศวกรรม บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 2 ด้านคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงานตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ อายุงาน และสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิรพรรณ เพิ่มพูน (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พุกษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมาคือ เพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี รองลงมาคือ 30-40 ปี 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปีตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 8,001-15,000 บาท มีอายุงานระหว่าง 5-10 ปี และปฏิบัติงานในแผนก

ก่อสร้างมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยแยกเป็นด้านสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกัน วุฒិการศึกษารวมทั้งอายุการทำงาน และตำแหน่งงานของพนักงาน ล้วนแต่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนอายุพนักงาน รวมถึงสถานภาพและระดับรายได้ นั้น มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

จงพร ทิศอุ้น (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คิโงชู จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสัมพันธ์กับบุคคล รองลงมาคือ ความสำเร็จในงาน และน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คิโงชู จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 10 ลำดับ ได้แก่ มีการมอบเบี้ยขยันให้พนักงานเป็นประจำทุกเดือนเมื่อพนักงานไม่ขาดงาน ไม่ลาจิจไม่มาสาย และมีผลงานดีตามที่บริษัทกำหนด จัดให้มีงานเลี้ยงพบปะสังสรรค์เป็นประจำทุกปี จัดกิจกรรมมอบเกียรติบัตรพนักงานดีเด่นประจำเดือน เมื่อพนักงานได้ตามเป้าหมายของบริษัท จัดทำเสื้อพนักงานดีเด่นและมอบให้เป็นประจำทุกเดือน จัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี โดยให้มาตรวจสุขภาพที่บริษัท เพื่อรับความสะดวกของพนักงาน จัดทำบอร์ดพนักงานดีเด่นประจำเดือน เพื่อประกาศให้ทุกคนรับทราบ มีการปรับค่าจ้างรายขึ้นทุก ๆ 6 เดือน ตามความเหมาะสมของสถานะทางการเงินของบริษัทและภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ จัดให้มีการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งในการทำงานทุก ๆ 3 เดือน การให้โบนัสประจำปีเมื่อผลประกอบการโดยรวมของบริษัทมีกำไรและจัดให้มีอย่างยุติธรรม และจัดโครงการอาหารกลางวัน โดยจัดข้าวให้ฟรีกับพนักงานทุกคน ส่วนกับข้าวจัดให้มีราคาไม่เกิน 15 บาท/อย่าง

สุรีพร ชำนาญศิลป์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพ็ชว แชนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ และมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ปัจจัยจูงใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการทำงาน และมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา การวิเคราะห์ห้ระดับความสำคัญของปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพ็ชว แชนด์นิท จำกัด ได้แก่ ปัจจัยจูงใจในระดับมากคือ ปัญหาด้านการยกย่องนับถือหรือยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ และความสำคัญของปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปานกลางคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ปัจจัยค้ำจุนคือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์



กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านวิธีปกครองผู้บังคับบัญชา และความมั่นคงในการทำงาน

ศิริพงษ์ เกตุมณี (2553) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กลุ่มเฮงหลีเท็กซ์ไทล์ จำกัด จากการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กลุ่มเฮงหลีเท็กซ์ไทล์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงานที่ทำ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านเงินเดือนค่าจ้าง ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ด้านความรู้สึกรับการยอมรับ นับถือ และด้าน โอกาสได้รับความก้าวหน้า (2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กลุ่มเฮงหลีเท็กซ์ ไทล์ จำกัด ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความรักในองค์กร ด้านความผูกพันมุ่งมั่นในองค์กร ด้านประสิทธิผลต่อต้นทุน ด้านสมรรถนะบุคคล ด้านความร่วมมือร่วมใจกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กร และด้านความสอดคล้องของเป้าหมายบุคคลและองค์กร (3) พนักงานที่สังกัดแผนกงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ( $r=0.528$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ในครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ คือ

1. รูปแบบการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อหาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงาน บริษัท เอบีบี จำกัด

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 382 คน (ข้อมูลแผนกบุคคล บริษัท เอบีบี จำกัด ประจำเดือน มกราคม 2557)
2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane ,1967, p 886) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 195 คน มีสูตรที่ใช้คำนวณ แสดงผลดังตาราง 3.1

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%
N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด

แทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{382}{1 + 382 (.05)^2}$$

$$= 195 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงเท่ากับ 195 คน

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามฝ่าย

ฝ่าย	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. DM : Discrete Automation and Motion	73	37
2. LP : Low Voltage Products	28	15
3. PA : Process Automation	73	37
4. PS : Power Systems	137	70
5. ZC : Share Service Accounting	71	36
รวม	382	195

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ถามพนักงานของบริษัทฯ จากกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการคำนวณ จำนวน 195 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ในตาราง 3.1

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยรวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นรูปแบบการให้ช่วงคำตอบ โดยให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่เหมาะสมกับตัวเอง โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบาย และการปกครองบังคับบัญชา

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ข้อคำถาม	จำนวนข้อ
1. ด้านลักษณะงานที่ทำ	1-8	8
2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	9-16	8
3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	17-21	5
4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	22-28	7
5. ด้านความมั่นคงในงาน	29-31	3
6. ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา	32-36	5
<b>รวม</b>		<b>36</b>

โดยในแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือกตอบตามลำดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งใช้วิธีการจัดลำดับทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) คำตอบประเมินในการวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ค่าคะแนน 5	หมายความว่า	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 4	หมายความว่า	ความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 3	หมายความว่า	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 2	หมายความว่า	ความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1	หมายความว่า	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการแปลความหมายข้อมูล จะมีการแบ่งข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณความกว้างของแต่ละช่วง ดังนี้

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

จากผลการคำนวณ จะได้อันตรายภาคขึ้น เท่ากับ 0.8 ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอบีบี จำกัด โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	4.21 - 5.00	หมายความว่า	ความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.41 - 4.40	หมายความว่า	ความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนน	2.61 - 3.40	หมายความว่า	ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน	1.81 - 2.60	หมายความว่า	ความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน	1.00 - 1.80	หมายความว่า	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือเอกสารทางวิชาการทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือบุคลากร เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม เพื่อกำหนดกรอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
5. ด้านความมั่นคงในงาน
6. ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา

3. สร้างแบบสอบถามเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอบีบี จำกัด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ หลังจากแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว จึงนำไปจัดพิมพ์ฉบับจริง เพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกให้พนักงาน จำนวน 195 ชุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง
2. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ภายใน 15 วัน
3. สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จนครบ 195 ชุด
4. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในคำถามแต่ละข้อ
5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) เป็นโปรแกรมที่นิยมใช้แพร่หลายมากที่สุดสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยข้อมูลจะถูกนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานนำมาวิเคราะห์ โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential) ได้แก่ ค่าสถิติ T-test และ F-test หรือความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด รวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 195 ชุด ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์โดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็นส่วนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ผลการสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามเพศ

(n = 195)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	95	48.7
หญิง	100	51.3
รวม	195	100

จากตารางที่ 4.1 เพศ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน ร้อยละ 51.3 ตามด้วยเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุ

(n = 195)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
21-30 ปี	68	34.8
31-40 ปี	71	36.4
41-50 ปี	36	18.5
51 ปีขึ้นไป	20	10.3
<b>รวม</b>	<b>195</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 อายุ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา อายุ 21-30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และน้อยที่สุด อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทเอบีบี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 195)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	21.5
ปริญญาตรี	116	59.5
ปริญญาโท	37	19
<b>รวม</b>	<b>195</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษา พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.5 รองลงมา มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และน้อยที่สุด มีการศึกษาปริญญาโท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0



ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

(n = 195)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน		
ระดับปฏิบัติการ	154	79
ระดับหัวหน้างาน	41	21
รวม	195	100

จากตารางที่ 4.4 ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 ตามด้วยดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามรายได้

(n = 195)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	11	5.6
15,000-25,000 บาท	68	34.9
25,001-35,000 บาท	66	33.8
35,001 บาทขึ้นไป	50	25.7
รวม	195	100

จากตารางที่ 4.5 รายได้ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001–25,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมา รายได้ระหว่าง 25,001–35,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และน้อยที่สุด รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n = 195)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	79	40.5
5-10 ปี	48	24.6
11-15 ปี	28	14.4
มากกว่า 15 ปี	40	20.5
<b>รวม</b>	<b>195</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา 5-10 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และน้อยที่สุด 11-15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-สภาพการทำงานในปัจจุบัน	3.82	0.931	มาก
-ความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจ และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.74	0.828	มาก
-ภารกิจและหน้าที่ที่ปฏิบัติมีลักษณะท้าทาย ความรู้และความสามารถ	3.84	0.887	มาก
-มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหา	3.82	0.903	มาก
<b>ในการปฏิบัติงาน</b>			
-การมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.78	0.956	มาก
-ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3.92	0.827	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ความพอเพียงของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน	3.90	0.906	มาก
-การมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.79	0.908	มาก
รวม	<b>3.83</b>	<b>0.706</b>	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานสูงที่สุด ในข้อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.90$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ในข้อความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจ และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.74$ )

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ	3.90	0.925	มาก
-การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.87	0.857	มาก
-การประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.87	0.921	มาก
-ความชัดเจนหรือความไม่ชัดเจนในภาระหน้าที่งาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุน	3.63	0.951	มาก
ในการปฏิบัติงาน	3.89	0.854	มาก
-ผลงานได้รับการยอมรับและยกย่องจากเพื่อน ร่วมงาน	3.69	0.889	มาก
-ผลงานได้รับการยอมรับและยกย่องจาก ผู้บังคับบัญชา	3.73	0.915	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ ตลอดเวลาทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานหรือแม้กระทั่ง เรื่องส่วนตัวของท่าน	3.80	0.950	มาก
รวม	3.80	0.743	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสูงที่สุด ในข้อเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.90$ ) รองลงมา ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.89$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในข้อความชัดเจนหรือความไม่ซ้ำซ้อนในภาระหน้าที่งาน ( $\bar{X} = 3.63$ )

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-การมีโอกาสดลาพักผ่อน ลาป่วย ลาพักร้อน ตามความจำเป็น	3.95	1.009	มาก
-การมีโอกาสศึกษาต่อ	3.61	1.010	มาก
-ความเหมาะสมของสวัสดิการต่างๆ	3.68	1.031	มาก
-ค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	3.40	1.136	ปานกลาง
-สวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	3.51	1.040	มาก
รวม	3.63	0.853	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการสูงที่สุด ในข้อการมีโอกาสดอกใจ ลาป่วย ลาพักผ่อน ตามความจำเป็น ( $\bar{X}=3.95$ ) รองลงมาได้แก่ ความเหมาะสมของสวัสดิการต่างๆ ( $\bar{X}=3.68$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ในข้อค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ ( $\bar{X}=3.40$ )

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง	3.56	1.005	มาก
-การแบ่งสายงานบังคับบัญชา	3.64	0.851	มาก
-ในสายงานมีโอกาสดอกใจในการปฏิบัติงาน	3.58	0.944	มาก
-งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานสำคัญ	3.76	0.834	มาก
-ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.83	0.875	มาก
-การได้รับโอกาสฝึกอบรม ดูงาน เพิ่มพูนความรู้	3.59	0.937	มาก
-การประเมินผลงานรายปี มีมาตรฐานเชื่อถือได้	3.64	0.921	มาก
รวม	3.66	0.753	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูงที่สุด ในข้อผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=3.83$ ) รองลงมาได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานสำคัญ ( $\bar{X}=3.76$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ในข้อตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ( $\bar{X}=3.56$ )

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.77	0.932	มาก
-การได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.75	0.974	มาก
-ท่านมีความต้องการที่จะเติบโตไปพร้อมกับบริษัท	3.82	0.936	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.824</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงในงานสูงที่สุด ในข้อท่านมีความต้องการที่จะเติบโตไปพร้อมกับบริษัท ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมาความมั่นคงในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.77$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในข้อการได้รับความเป็นธรรม เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.75$ )

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-นโยบาย พันธกิจ เป้าหมาย ของบริษัท	3.82	0.932	มาก
-การกำหนดแผนงานมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.74	0.924	มาก
-ประสิทธิภาพของระบบการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท	3.75	0.931	มาก
-การมีสายการบังคับบัญชาและมอบอำนาจที่ชัดเจน	3.82	0.908	มาก
-ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่กำหนดไว้	3.84	0.908	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.818</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาสูงที่สุด ในข้อผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 3.84$ ) รองลงมา ได้แก่ นโยบาย พันธกิจ เป้าหมายของบริษัทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับการมีสายการบังคับบัญชาและมอบอำนาจที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.82$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในข้อการกำหนดแผนงานมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ ( $\bar{X} = 3.74$ )

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ลักษณะงาน	3.83	0.706	มาก
-ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.80	0.743	มาก
-ค่าจ้างและสวัสดิการ	3.63	0.853	มาก
-ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.66	0.753	มาก
-ความมั่นคงในงาน	3.78	0.824	มาก
-นโยบายและการปกครองบังคับบัญชา	3.79	0.818	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.695</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 แสดงความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานสูงที่สุดในด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.80$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.63$ )

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบและหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรอิสระใดบ้าง ที่ทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน สถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ได้แก่ ค่า  $t$  -test ใช้สำหรับทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) สำหรับทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ไว้ที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัดที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัดที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัดที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.14** การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ลักษณะงาน	ชาย	95	3.8	0.802	-0.607	0.193
	หญิง	100	3.86	0.604		
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ชาย	95	3.76	0.844	-0.692	0.490
	หญิง	100	3.83	0.635		
ค่าจ้างและสวัสดิการ	ชาย	95	3.56	0.932	-1.155	0.193
	หญิง	100	3.7	0.769		
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ชาย	95	3.67	0.81	0.272	0.193
	หญิง	100	3.64	0.7		
ความมั่นคงในงาน	ชาย	95	3.71	0.939	-1.155	0.250
	หญิง	100	3.85	0.696		



ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
นโยบายและการปกครองบังคับบัญชา	ชาย	95	3.75	0.928	-0.732	0.456
	หญิง	100	3.83	0.701		
ความพึงพอใจโดยรวม	ชาย	95	3.72	0.792	-0.675	0.501
	หญิง	100	3.78	0.59		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด โดยใช้สถิติ Independent-test ในการทดสอบพบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.501 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ค่าจ้างและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความมั่นคงในงาน และนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุใน ด้านลักษณะงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ลักษณะงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	6.524	3	2.175	4.600	.004*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	90.294	192	0.473		
<b>รวม</b>	<b>96.818</b>	<b>195</b>			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.15 พบว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุ ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ</b>					
<b>ผู้บังคับบัญชา</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	11.161	3	3.72	7.400	.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	96.031	192	0.503		
<b>รวม</b>	<b>107.192</b>	<b>195</b>			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.16 พบว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุใน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ค่าจ้างและสวัสดิการ</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	16.625	3	5.542	8.496	.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	124.586	192	0.652		
<b>รวม</b>	<b>141.21</b>	<b>195</b>			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.17 พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุ ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.916	3	1.639	2.975	.033*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	105.206	192	0.551		
<b>รวม</b>	<b>110.122</b>	<b>195</b>			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.18 พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุ ในด้านความมั่นคงในงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ความมั่นคงในงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.265	3	1.422	2.130	0.098
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	127.503	192	0.668		
<b>รวม</b>	<b>131.768</b>	<b>195</b>			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.19 พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุ ในด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>นโยบายและการปกครองบังคับบัญชา</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	5.991	3	1.997	3.078	.029*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	123.932	192	0.649		
<b>รวม</b>	<b>129.923</b>	<b>195</b>			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.20 พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามอายุในภาพรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
โดยรวม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	7.614	3	2.538	5.634	.001*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	86.034	192	0.45		
รวม	93.648	195			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.21 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด โดยรวมจำแนกตามอายุพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบเป็นรายคู่ย่อยด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21-30 ปี	3.62	0.79	-	*	*	*
31-40 ปี	3.87	0.60	-	-		*
41-50 ปี	3.90	0.68	-	-	-	
51 ปีขึ้นไป	4.24	0.60	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ต่อเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD จำแนกตามอายุพบว่า

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี ( $\bar{X} = 3.62$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31-40 ปี ( $\bar{X} = 3.87$ )

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 41-50 ปี ( $\bar{X} = 3.90$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.24$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัดที่มีอายุ 31-40 ปี ( $\bar{X} = 3.87$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.24$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21-30 ปี	3.51	0.77	-	*	*	*
31-40 ปี	3.85	0.67		-		*
41-50 ปี	3.96	0.70			-	
51 ปีขึ้นไป	4.28	0.64	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.23 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD จำแนกตามอายุพบว่า

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี ( $\bar{X} = 3.51$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31-40 ปี ( $\bar{X} = 3.85$ ) พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 41-50 ปี ( $\bar{X} = 3.96$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.28$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31-40 ปี ( $\bar{X} = 3.85$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.28$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21-30 ปี	3.29	0.86	-	*	*	*
31-40 ปี	3.69	0.80		-		*
41-50 ปี	3.83	0.68			-	
51 ปีขึ้นไป	4.23	0.86	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD จำแนกตามอายุพบว่า

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี ( $\bar{X} = 3.29$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31-40 ปี ( $\bar{X} = 3.69$ ) พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 41-50 ปี ( $\bar{X} = 3.83$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.23$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31-40 ปี ( $\bar{X} = 3.69$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.23$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21-30 ปี	3.53	0.73	-			*
31-40 ปี	3.64	0.76		-		*
41-50 ปี	3.68	0.72			-	*
51 ปีขึ้นไป	4.09	0.78	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.25 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD จำแนกตามอายุพบว่า

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัดที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}$  = 4.09) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมากกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี ( $\bar{X}$  = 3.53) พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31-40 ปี ( $\bar{X}$  = 3.64) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 41-50 ปี ( $\bar{X}$  = 3.68) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาของพนักงานบริษัทเอบีบีจำกัดเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21-30 ปี	3.63	0.86	-			*
31-40 ปี	3.83	0.78		-		*
41-50 ปี	3.79	0.80			-	*
51 ปีขึ้นไป	4.24	0.69	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.26 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD จำแนกตามอายุพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X}$  = 4.24) มีความพึงพอใจในการ



ปฏิบัติงานด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชามากกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี ( $\bar{X} = 3.63$ ) พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31-40 ปี ( $\bar{X} = 3.83$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 41-50 ปี ( $\bar{X} = 3.79$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.27** การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	อายุ			
			21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21-30 ปี	3.54	0.71	-	*	*	*
31-40 ปี	3.78	0.64		-		*
41-50 ปี	3.84	0.66				*
51 ปีขึ้นไป	4.21	0.66	-	-		-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.27 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายกลุ่มโดยวิธีการของ LSD จำแนกตามอายุพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.21$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี ( $\bar{X} = 3.54$ ) พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31-40 ปี ( $\bar{X} = 3.78$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 41-50 ปี ( $\bar{X} = 3.84$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี ( $\bar{X} = 3.54$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31-40 ปี ( $\bar{X} = 3.78$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 41-50 ปี ( $\bar{X} = 3.84$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 3** พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ลักษณะงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.845	3	2.422	5.057	.007*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	91.973	192	0.479		
รวม	<b>96.818</b>	<b>195</b>			
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.347	3	1.173	2.149	0.119
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	104.846	192	0.546		
รวม	<b>107.192</b>	<b>195</b>			
<b>ค่าจ้างและสวัสดิการ</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.851	3	0.426	0.582	0.560
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	140.359	192	0.731		
รวม	<b>141.21</b>	<b>195</b>			
<b>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.502	3	0.751	1.328	0.267
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	108.619	192	0.566		
รวม	<b>110.122</b>	<b>195</b>			
<b>ความมั่นคงในงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	5.498	3	2.749	4.18	.017*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	126.27	192	0.658		
รวม	<b>131.768</b>	<b>195</b>			
<b>นโยบายและการปกครองบังคับบัญชา</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3.774	3	1.887	2.872	0.059
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	126.149	192	0.657		
รวม	<b>129.923</b>	<b>195</b>			

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
โดยรวม					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.605	3	1.303	2.747	0.067
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	91.043	192	0.474		
รวม	93.648	195			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงทดสอบเป็นรายคู่ย่อยด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.29-4.30

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.58	1.02	-	*	*
ปริญญาตรี	3.84	0.57	-	-	-
ปริญญาโท	4.07	0.58	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ต่อเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.58$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.84$ ) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ( $\bar{X} = 4.07$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.30** การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.53	0.72	-		*
ปริญญาตรี	3.78	0.62	-	-	
ปริญญาโท	4.06	0.82	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ต่อเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.53$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ( $\bar{X} = 4.06$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 4** พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ลักษณะงาน	ระดับปฏิบัติการ	3.75	3.75	0.71	.2.833	.005*
	ระดับหัวหน้างาน	4.10	4.10	0.63		
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระดับปฏิบัติการ	3.71	3.71	0.73	-	.001*
	ระดับหัวหน้างาน	4.12	4.12	0.69		
ค่าจ้างและสวัสดิการ	ระดับปฏิบัติการ	3.57	3.57	0.83	-	0.066
	ระดับหัวหน้างาน	3.85	3.85	0.92		
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	3.59	3.59	0.74	-	.017*
	ระดับหัวหน้างาน	3.90	3.90	0.75		
ความมั่นคงในงาน	ระดับปฏิบัติการ	3.74	3.74	0.83	-	0.223
	ระดับหัวหน้างาน	3.92	3.92	0.78		
นโยบายและการปกครองบังคับบัญชา	ระดับปฏิบัติการ	3.74	3.74	0.82	-	0.104
	ระดับหัวหน้างาน	3.98	3.98	0.78		
ความพึงพอใจโดยรวม	ระดับปฏิบัติการ	3.68	3.68	0.68	-	.009*
	ระดับหัวหน้างาน	4.00	4.00	0.69		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันของประชากร โดยใช้สถิติ Independent-test ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในแต่ละด้านพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน และนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ลักษณะงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3.755	3	1.252	2.569	0.056
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	93.063	192	0.487		
<b>รวม</b>	<b>96.818</b>	<b>195</b>			
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.997	3	0.999	1.831	0.143
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	104.195	192	0.546		
<b>รวม</b>	<b>107.192</b>	<b>195</b>			
<b>ค่าจ้างและสวัสดิการ</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.098	3	0.699	0.960	0.413
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	139.112	192	0.728		
<b>รวม</b>	<b>141.21</b>	<b>195</b>			
<b>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.887	3	0.629	1.110	0.346
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	108.235	192	0.567		
<b>รวม</b>	<b>110.122</b>	<b>195</b>			

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ความมั่นคงในงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.334	3	0.778	1.148	0.331
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	129.434	192	0.678		
รวม	<b>131.768</b>	<b>195</b>			
<b>นโยบายและการปกครองบังคับบัญชา</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.573	3	0.858	1.286	0.280
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	127.35	192	0.667		
รวม	<b>129.923</b>	<b>195</b>			
<b>โดยรวม</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.319	3	0.773	1.616	0.187
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	91.33	192	0.478		
รวม	<b>93.648</b>	<b>195</b>			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.32 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด โดยรวมจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นในแต่ละด้านพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบาย และการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 6** พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

$H_0$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ลักษณะงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.36	3	0.453	0.907	0.439
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	95.458	192	0.5		
<b>รวม</b>	<b>96.818</b>	<b>195</b>			
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3.314	3	1.105	2.031	0.111
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	103.878	192	0.544		
<b>รวม</b>	<b>107.192</b>	<b>195</b>			
<b>ค่าจ้างและสวัสดิการ</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	7.35	3	2.45	3.496	.017*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	133.86	192	0.701		
<b>รวม</b>	<b>141.21</b>	<b>195</b>			
<b>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.677	3	0.226	0.394	0.757
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	109.444	192	0.573		
<b>รวม</b>	<b>110.122</b>	<b>195</b>			
<b>ค่าจ้างและสวัสดิการ</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.098	3	0.699	0.960	0.413
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	139.112	192	0.728		
<b>รวม</b>	<b>141.21</b>	<b>195</b>			
<b>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.887	3	0.629	1.110	0.346
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	108.235	192	0.567		
<b>รวม</b>	<b>110.122</b>	<b>195</b>			



ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ความมั่นคงในงาน</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.334	3	0.778	1.148	0.331
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	129.434	192	0.678		
<b>รวม</b>	<b>131.768</b>	<b>195</b>			
<b>นโยบายและการปกครองบังคับบัญชา</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.573	3	0.858	1.286	0.280
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	127.35	192	0.667		
<b>รวม</b>	<b>129.923</b>	<b>195</b>			
<b>โดยรวม</b>					
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.319	3	0.773	1.616	0.187
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	91.33	192	0.478		
<b>รวม</b>	<b>93.648</b>	<b>195</b>			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.33 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด โดยรวมจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงทดสอบเป็นรายคู่ย่อยด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เป็นรายคู่จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			
			ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	3.41	0.84	-			*
5-10 ปี	3.67	0.88	-	-		
11-15 ปี	3.78	0.98	-	-	-	
มากกว่า 15 ปี	3.90	0.67	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ต่อเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ( $\bar{X} = 3.41$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี ( $\bar{X} = 3.90$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับความเชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
1. พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F = .675	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$
1.1 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน	F = .607	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$
1.2 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน	F = .692	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
1.3 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการแตกต่าง กัน	F = 1.155	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ Ho
1.4 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แตกต่างกัน	F = .272	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ Ho
1.5 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน	F = 1.155	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ Ho
1.6 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านนโยบายและการปกครองบังคับ บัญชาแตกต่างกัน	F = .732	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ Ho
2. พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F = 5.634	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ Ho
2.1 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน	F = 4.600	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ Ho
2.2 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน	F = 7.400	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ Ho

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
2.3 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการแตกต่าง กัน	F=8.496	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
2.4 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แตกต่างกัน	F= 2.975	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
2.5 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน	F= 2.130	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
2.6 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านนโยบายและการปกครองบังคับ บัญชาแตกต่างกัน	F= 3.078	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
3. พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F=2.747	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
3.1 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน	F=5.057	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
3.2 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน	F= 2.149	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
3.3 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการแตกต่างกัน	F= .582	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$
3.4 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกัน	F= 1.328	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$
3.5 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน	F=4.18	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
3.6 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน	F=2.872	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ $H_0$
4. พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F=2.623	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
4.1 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน	F=2.833	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$
4.2 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน	F=3.249	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ $H_0$

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
4.3 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่ง หน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึง พอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและ สวัสดิการแตกต่างกัน	F=1.849	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ Ho
4.4 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แตกต่างกัน	F=2.405	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ Ho
4.5 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน	F=1.222	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ Ho
4.6 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านนโยบายและการปกครองบังคับ บัญชาแตกต่างกัน	F=1.633	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ Ho
5. พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F=1.616	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ Ho
5.1 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึง พอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน แตกต่างกัน	F=2.569	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ Ho
5.2 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึง พอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน	F=1.831	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ Ho

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
5.3 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการแตกต่างกัน	F= .960	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
5.4 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกัน	F=1.110	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
5.5 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน	F=1.148	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
5.6 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน	F=1.286	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
6. พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F=1.208	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
6.1 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน	F= .907	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
6.2 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน	F=2.031	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
6.3 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึง พอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและ สวัสดิการแตกต่างกัน	F=3.496	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
6.4 พนักงานบริษัทเอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึง พอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน	F= .394	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
6.5 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึง พอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงใน งานแตกต่างกัน	F= .515	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
6.6 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านนโยบายและการปกครอง บังคับบัญชาแตกต่างกัน	F= .215	>.05	ไม่มี นัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด การวิจัยนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสำรวจ (Survey Method) เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 195 คน การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยสถิติการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test สำหรับทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงาน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) สำหรับทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 ดำรงตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 และปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

##### 5.1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 6 ด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) รายชื่อ ความปลอดภัยในการ ปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.92$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ความรู้ ความสามารถ เหมาะสม กับภารกิจ และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.74$ )

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) รายชื่อ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.90$ ) มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ความชัดเจนหรือความไม่ซ้ำซ้อนในภาระหน้าที่งาน ( $\bar{X} = 3.63$ )

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) รายชื่อ การมีโอกาส ลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน ตามความจำเป็น ( $\bar{X} = 3.95$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.40$ )

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) รายชื่อ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.83$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ( $\bar{X} = 3.56$ )

ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) รายชื่อ ท่านมีความต้องการที่จะเติบโตไปพร้อมกับบริษัท ( $\bar{X} = 3.82$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด การได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.75$ )

ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) รายชื่อ ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 3.84$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด การกำหนดแผนงานมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ ( $\bar{X} = 3.74$ )

โดยรวมความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) และเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.83$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ( $\bar{X} = 3.63$ )

### 5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า

ด้านลักษณะงาน พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 และอายุ 51 ปีขึ้นไป

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31–40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมากกว่ากลุ่มอื่น เพราะว่ามีประสบการณ์ทำงานมา นานกว่าหลายปี ทำให้มีความถนัดและเข้าใจในลักษณะงานมากกว่า

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31–40 ปี อายุ 41-50 และ อายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31–40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.28$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านนี้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาควรจัดกิจกรรมที่เป็นการลดความตึงเครียดให้พนักงานรู้สึกที่ไม่เกร็ง หรืออึดอัดในการทำงาน เช่น จัดไปเที่ยวต่างจังหวัด เพื่อสร้างความเป็นกันเอง และความคุ้นเคยเพิ่มมากขึ้น

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัดที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31–40 ปี พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 41-50 ปี และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31–40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัดที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการสร้างความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ บริษัทฯ ควรจะมีการเพิ่มเงินพิเศษตามผลงานที่พนักงานสามารถทำได้เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31–40 ปี และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 สำหรับพนักงานที่อายุน้อย ควรจะได้รับการเสนอแนะ มีการทำความเข้าใจ และดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาเป็นพิเศษ เพื่อพนักงานเหล่านั้นจะรู้สึกได้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไม่รู้สึกแตกต่าง

โดยรวมพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31–40 ปี และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 31–40 ปี และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติสำหรับพนักงานที่อายุน้อย ทางบริษัทฯ ควรมีการทำความเข้าใจ ดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษให้เห็นประโยชน์

ในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีการสร้างแรงจูงใจให้กำลังใจ โดยการเพิ่มเงินพิเศษเป็นค่าตอบแทนตามผลงานพนักงานที่สามารถทำได้มากขึ้น มีการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อตำแหน่งหน้าที่ การงานและความก้าวหน้าของพนักงานในอนาคต

**สมมติฐานที่ 3** พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ด้านลักษณะงาน พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 4** พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัดที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ ควรมีการจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งมีผลต่อความก้าวหน้าในการทำงานต่อไป

**สมมติฐานที่ 5** พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรมีการเพิ่มเงินค่าตอบแทน ซึ่งให้ตามผลงานที่ทำได้เพิ่มขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 6** พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอบีบี จำกัด” ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย โดยนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดย รวมและในแต่ละด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากว่าบริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่และมีความก้าวหน้าเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจจิมา หอมระรื่น (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอนไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของวุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามเวลา จำกัดซึ่งพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมพงษ์ ชนะศึก (2553) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมัน กาฬสินธุ์ จำกัด ซึ่งพบว่า พนักงานบริษัทแป้งมัน กาฬสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะลักษณะงานของบริษัทแป้งมัน กาฬสินธุ์ เป็นงานที่ใช้พลังกำลัง ซึ่งเหมาะกับเพศชายมากกว่าเพศหญิง ความพึงพอใจจึงแตกต่างกัน ในขณะที่ลักษณะงานของบริษัท เอบีบี จะเป็นงานที่ใช้ทักษะ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงไม่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและในแต่ละด้าน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.05 เป็นเพราะว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้ที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง เพราะทำงานมาเป็นระยะเวลายาวนาน ย่อมมีความผูกพันกับงานมากกว่า แต่ขณะเดียวกันพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี ซึ่งมีอายุน้อย แต่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีอายุน้อยย่อมขวนขวายที่จะทำงานให้ดี เพื่อให้สามารถทำงานในบริษัทได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามวาตา จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจจิมา หอมระรื่น (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอนไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ด้านลักษณะงาน และด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.05 เป็นเพราะว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท ซึ่งจัดว่ามีความรู้ในระดับสูงได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง ทั้งยังมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและวางแผนการทำงาน ทำให้รู้สึกว่ามีความมั่นคงในงานมากกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอาจจะคิดว่ามีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาน้อยกว่า จึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามวาตา จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของสมพงษ์ ชนะศึก (2553) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมันกาพลินธุ์ จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานบริษัท แป้งมัน กาพลินธุ์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่า พนักงานบริษัทเอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานตรงกับความรู้ความสามารถของตน ได้รับความร่วมมือและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามเวลา จำกัด ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะรายได้ที่ได้รับเป็นที่พอใจในระดับที่พอแก่การดำรงชีพตามสภาพ หรือเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจประเภทเดียวกันแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีเนตร ทองสิมา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานครที่พบว่า พนักงานบริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องงานวิจัยของวุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามเวลา จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ด้านค่าจ้างและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเพราะว่า พนักงานบริษัทฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี คิดว่าค่าจ้างและสวัสดิการที่บริษัทฯจัดให้มีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับงานที่รับผิดชอบ และได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ตลอดจนการเบิกจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว ส่วนพนักงานที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี อาจ จะเห็นว่า ค่าตอบแทนที่บริษัทฯจัดให้นั้นไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่

ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามเวลา จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีเนตร ทองสิมา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า พนักงานบริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของอัจจิมา หอมระรื่น (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอนไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด ที่พบว่า พนักงานบริษัท แคนนอนไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 บริษัทฯ ควรกำหนดนโยบาย กฎเกณฑ์และการบริหารงานให้ชัดเจน ตลอดจนมีการวางแผน ล่วงหน้า การจัดสรรงานให้กับพนักงานต้องมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และพยายามสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อีกทั้งควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน ซึ่งมีการเพิ่มค่าตอบแทนตามผลงานที่เพิ่มขึ้น

5.3.2 บริษัทฯ ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานในทุกตำแหน่ง ได้รับการฝึกอบรม/สัมมนา การศึกษาดูงานนอกสถานที่ และการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน

5.3.3 บริษัทฯ ควรมีผู้ประสานงานระหว่างแผนก เป็นตัวกลางในการประสานงาน

5.3.4 ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในแต่ละแผนก ควรทำความเข้าใจ ดูแลเอาใจใส่พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี เพื่อเป็นการปรับความรู้สึกให้พนักงานเหล่านั้น มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ไม่มีความรู้สึกแบ่งแยก และควรให้พนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

- การศึกษาผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชนต่าง ๆ
- การศึกษาบทบาทของผู้บริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชน

ต่าง ๆ



- การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างระบบการจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไป

## บรรณานุกรม

- คชัญญาภัค โพธิ์ตุ่น. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิเชส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จงพร ทิศอ่อน. (2555). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คิวโซ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2547). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้า พลาซ่า จำกัด ลำพูน. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นาคินทร์ กากแก้ว. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนัก วิศวกรรม บริษัท อสมท. จำกัด(มหาชน). ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พีรพรรณ เพิ่มพูน. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พกษา เรียลเอสเตส จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช.
- กุริช คิมหันต์มาลา. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มณีเนตร ทองสิมา. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มนต์ทิชา ชัยชื่น. (2551). พฤติกรรมความพึงพอใจในงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2547). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วุฒิพงษ์ กุลวงษ์. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามวาลา จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศิริพงศ์ เกตุมณี. (2553). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กุชุ่นเฮงหลีเท็กซ์ไทล์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมพงษ์ ชนะศึก. (2554). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมัน  
กาฬสินธุ์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลอีสาน.
- สุริพร ชำนาญศิลป์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท  
เพียว แอนด์นิต จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อัจฉิมา หอมระรื่น. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคนนอนไอ-เทค  
(ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนคร.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด

#### คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้ในการหาข้อมูลสำหรับการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นของท่านจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและความเป็นจริงมากที่สุด โดยตอบให้ครบทุกข้อ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

**คำชี้แจง :** กรุณาเติมข้อความหรือใส่เครื่องหมาย  ในช่อง  หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม และตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างทางด้านขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยให้ค่าคะแนนดังนี้

- |   |             |                         |
|---|-------------|-------------------------|
| 5 | หมายความว่า | มีความพึงพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายความว่า | มีความพึงพอใจมาก        |
| 3 | หมายความว่า | มีความพึงพอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายความว่า | มีความพึงพอใจน้อย       |
| 1 | หมายความว่า | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

**ส่วนที่ 3** ปัญหาและข้อเสนอแนะ

**คำชี้แจง :** โปรดระบุปัญหา / ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

**คำชี้แจง :** กรุณาเติมข้อความหรือใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม และตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

21-30ปี  31-40 ปี  
 41-50ปี  51ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

4. ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

ระดับปฏิบัติการ  ระดับหัวหน้างาน

5. รายได้

4.1  ต่ำกว่า 15,000  15,000-25,000  
 4.3  25,001-35,000  35,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

5.1  ต่ำกว่า 5 ปี  5-10 ปี  
 5.3  11-15 ปี  มากกว่า 15 ปี

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

**คำชี้แจง** : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางด้านขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยให้ค่าคะแนนดังนี้

- 5    หมายความว่า   มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4    หมายความว่า   มีความพึงพอใจมาก
- 3    หมายความว่า   มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2    หมายความว่า   มีความพึงพอใจน้อย
- 1    หมายความว่า   มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านลักษณะงาน</b>					
1	สภาพการทำงานในปัจจุบัน					
2	ความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจ และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
3	ภารกิจและหน้าที่ที่ปฏิบัติมีลักษณะท้าทาย ความรู้ และความสามารถ					
4	มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหา ในการปฏิบัติงาน					
5	การมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน					
6	ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
7	ความพอเพียงของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน					
8	การมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</b>					
9	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
10	การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
11	การประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
12	ความชัดเจนหรือความไม่ซ้ำซ้อนในภาระหน้าที่งาน					
13	เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนในการปฏิบัติงาน					
14	ผลงานได้รับการยอมรับและยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน					
15	ผลงานได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้บังคับบัญชา					
16	ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงาน หรือแม้กระทั่งเรื่องส่วนตัวของท่าน					
	<b>ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ</b>					
17	การมีโอกาสลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อน ตามความจำเป็น					
18	การมีโอกาสศึกษาต่อ					
19	ความเหมาะสมของสวัสดิการต่างๆ อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก สิทธิในการลา ฯลฯ					
20	ค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ					
21	สวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ					



ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>					
22	ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง					
23	การแบ่งสายงานบังคับบัญชา					
24	ในสายงานมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
25	งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานสำคัญ					
26	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน					
27	การได้รับโอกาสฝึกอบรม ความ เพิ่มพูนความรู้					
28	การประเมินผลงานรายปีมีมาตรฐานเชื่อถือได้					
	<b>ด้านความมั่นคงในงาน</b>					
29	ความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
30	ได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
31	ท่านมีความต้องการที่จะเติบโตไปพร้อมกับบริษัท					
	<b>ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา</b>					
32	นโยบายพันธกิจ เป้าหมาย ของบริษัท					
33	การกำหนดแผนงานมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้					
34	ประสิทธิภาพของระบบการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท					
35	มีสายการบังคับบัญชาและมอบอำนาจที่ชัดเจน					
36	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่กำหนดไว้					

**ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

**คำชี้แจง:** โปรดระบุปัญหา / ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ปัญหาด้านลักษณะงาน.....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....

2. ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา.....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....

3. ปัญหาอื่น ๆ .....

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....  
.....

.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อย่างครบถ้วน

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาวพรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์
วัน เดือน ปี เกิด	5 กรกฎาคม 2508
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2535 บริหารธุรกิจบัณฑิตธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
ประสบการณ์ในการทำงาน	พ.ศ. 2527 - พ.ศ. 2531 ตำแหน่ง Administrator บริษัท เอสโซ่แอสเตนคาร์ด ประเทศไทย จำกัด พ.ศ. 2531- ปัจจุบัน ตำแหน่ง Accounting Supervisor บริษัท เอบีบี จำกัด
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	Accounting Supervisor บริษัท เอบีบี จำกัด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	115/210 หมู่บ้านวิลเลตกาญจนภิเษก ซอย 11 ถนนกาญจนภิเษก แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150