

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ของการวิจัย.....	3
1.3 แนวคิดในการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
1.7 ขอบเขตตัวแปร.....	5
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย.....	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	11
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
2.4 งานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	43
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	43
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	44
3.4 เครื่องมือการวิจัย.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.5 การรวบรวมข้อมูล.....	47
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ.....	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรระดับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ และหัวหน้า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ โดยพิจารณาจาก ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage).....	50
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจาก ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation).....	54
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation).....	60
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การชำรงรักษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ โดยพิจารณา จากความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard deviation)	66
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ โดยพิจารณา จากค่า t-test อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงานระดับของการศึกษา รายได้ต่อเดือน โดยพิจารณาจากค่า F-test และตำแหน่งของการ ทำงาน โดยพิจารณาจากค่า t-test	68
ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ การชำรงรักษาพนักงาน ของบริษัทเอบีพี คาเฟ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson ' s Correlation Coefficient).....	72
ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน การชำรง รักษาพนักงาน และ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ใช้การวิเคราะห์เนื้อความ (Content Analysis) โดยพิจารณาจากความถี่ (Frequency).....	75

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	77
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	77
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	82
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้.....	94
5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป.....	95
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	100
ประวัติผู้วิจัย.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาพนักงาน..... 27
4.1	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 50
4.2	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 51
4.3	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ..... 51
4.4	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน..... 52
4.5	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 52
4.6	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 53
4.7	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งของการทำงาน..... 53
4.8	แสดงจำนวนความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน..... 55
4.9	แสดงจำนวนความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยแรงจูงใจ ในการ ปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ..... 56
4.10	แสดงจำนวนความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน..... 57
4.11	แสดงจำนวนความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ..... 58
4.12	แสดงจำนวนความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า..... 59
4.13	แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของปัจจัยแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน..... 60

สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14	แสดงจำนวนความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค้ำจุน ในการ ปฏิบัติงานด้านนโยบายบริหาร..... 61
4.15	แสดงจำนวนความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างแรงงานและผลตอบแทน..... 62
4.16	แสดงจำนวนความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา..... 63
4.17	แสดงจำนวนความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน..... 64
4.18	แสดงจำนวนความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน..... 65
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน 66
4.20	แสดงจำนวนความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการชำระ รักษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ..... 67
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของการชำระรักษาพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการ..... 68
4.22	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานที่มีเพศต่างกัน.... 69
4.23	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานที่มีอายุต่างกัน.... 69
4.24	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีสถานภาพ สมรสต่างกัน..... 69
4.25	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีอายุการ ทำงานต่างกัน..... 70
4.26	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน..... 70
4.27	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงานจำแนก ตามระดับ การศึกษา เป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Mothod)..... 71
4.28	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีรายได้ ต่อเดือนต่างกัน..... 71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.29	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการชำระรักษาพนักงาน ที่มีตำแหน่งของการทำงานต่างกัน..... 72
4.30	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับการชำระรักษาพนักงาน..... 72
4.31	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับการชำระรักษาพนักงาน..... 73
4.32	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการชำระรักษา..... 74
4.33	สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และการชำระรักษาพนักงาน..... 75
5.1	สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการชำระรักษาพนักงานของบริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร..... 80
5.2	สรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการชำระรักษาพนักงานของบริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 81

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	3
2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริกเฮอริชเบอร์.....	8
2.2 ทฤษฎีความต้องการของ Maslow's Hierarchy of Needs Theory.....	16
2.3 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer.....	18
2.4 การบริหารจัดการบุคลากรดำรงความเป็นบุคลากรอยู่ในองค์การ.....	26
2.5 การธำรงรักษาพนักงานในองค์การ.....	28