

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการ  
เกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร)

FACTOR AFFECTING ON WORK SATISFACTION OF STAFFS,  
AT A MODERN TRADE COMPANY, HEAD OFFICE IN BANGKOK



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2559

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ภายในที่ควรศึกษาและนำไปอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
KMITL-2016-FAM-M-027-002  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**FACTOR AFFECTING ON WORK SATISFACTION OF STAFFS,  
AT A MODERN TRADE COMPANY, HEAD OFFICE IN BANGKOK**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
IN AGRIBUSINESS AND FOOD INDUSTRY MANAGEMENT  
FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2016**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
KMUTL-2016-FAM-M-027-002



**COPYRIGHT 2016**

**FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT**

เอกสารนี้  
**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG** ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Thesis</b>	Factor Affecting on Work Satisfaction of Staffs, at a Modern Trade Company, Head Office in Bangkok
<b>Student</b>	Miss Chittida Tipmongkol
<b>Student ID</b>	55671352
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Program</b>	Agribusiness and Food Industry Management
<b>Year</b>	2016
<b>Thesis Advisor</b>	Dr. Teerawet Titseesang

## ABSTRACT

The purpose of this research was to study the factors affecting on work satisfaction of staffs at Head office of a modern trade company. The factors in the study were Demographical Factor and Factors of Herzberg's Two-factor theory which were Motivation factor and Hygiene factor. This study was conducted by collecting questionnaires of 350 working staffs at Head office of "one" modern trade Company in Bangkok. The data were analyzed by using t-test, One-way ANOVA and Pearson Correlation. The research results found that 1) the levels of satisfaction in overall working environment and personal factors were in high level. 2) The differences in education level of staffs resulted in different levels of satisfaction on working environment and overall satisfaction. 3). Motivation factors did not affect in overall satisfaction, environmental factor and personal factor. 4) Hygiene factors affected in opposite direction with low relationship in overall satisfaction, and Hygiene factors affected in opposite direction with low relationship in environmental factor.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้รับความกรุณาจาก ดร.ธีรเวช ทิพย์สีแสง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอปอล์ สุวรรณเมฆ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลิตา ศรีนวล กรรมการสอบหัวข้อวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอปอล์ สุวรรณเมฆ ดร. อภิวรรณ กรมเมือง และ คุณดาหวัน ประสพธรรม ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยแบบสอบถาม

สุดท้ายข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัวและเพื่อนๆของข้าพเจ้าที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนในทุกๆเรื่อง ทำให้ข้าพเจ้าสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับสำเร็จได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

จิตต์ธิดา ทิพยมงคล

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	II
กิตติกรรมประกาศ .....	III
สารบัญ .....	IV
สารบัญตาราง .....	VII
สารบัญภาพ .....	IX
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
1.3 สมมติฐานของการศึกษา .....	4
1.4 กรอบแนวความคิดการวิจัย .....	4
1.5 ขอบเขตงานการวิจัย .....	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะในงานวิจัย .....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
2.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	8
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	12
2.3 ปัจจัยองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	16
2.4 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ .....	22
2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล .....	24
2.6 พฤติกรรมองค์การ .....	27
2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง .....	32
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	39

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	42
3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง .....	43
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย .....	45
3.4 การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย .....	46
3.5 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ .....	48
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	52
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร .....	61
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ระดับแรงจูงใจของปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น .....	63
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ระดับแรงจูงใจของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย .....	67
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร .....	71
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน .....	72
บทที่ 5 สรุปผลงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	85
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	85
5.2 อภิปรายผล .....	89
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	92
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป .....	94
บรรณานุกรม .....	96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก .....	100
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	101
ภาคผนวก ข เอกสารรับรองการนำเสนอผลงาน .....	112
ประวัติผู้เขียน .....	114



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 การพัฒนาและการสร้างแบบสอบถาม .....	51
3.2 ค่าสำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว .....	57
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคคลากร .....	62
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงงูใจของปัจจัยงูใจหรือปัจจัยกระตุ้น .....	64
4.3 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงงูใจของปัจจัยงูใจหรือปัจจัยกระตุ้น .....	66
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงงูใจของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย .....	68
4.5 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงงูใจของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย .....	70
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ .....	71
4.7 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายค้ำจุน จำแนกตามเพศ .....	73
4.8 ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายค้ำจุน จำแนกตามอายุ .....	73
4.9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายค้ำจุน จำแนกตามอายุ .....	74
4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายค้ำจุน จำแนกตาม ระดับการศึกษา .....	75
4.11 ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายค้ำจุน จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	76
4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายค้ำจุน จำแนกตาม ตำแหน่งงาน .....	77
4.13 ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายค้ำจุน จำแนกตามอายุงาน .....	78
4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายค้ำจุน จำแนกตามอายุงาน ..	79
4.15 ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายค้ำจุน จำแนกตามอัตราเงินเดือน .....	80
4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายค้ำจุน จำแนกตาม อัตราเงินเดือน .....	80

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ( $Y_1$ ) .....	82
4.18 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบส่วนบุคคล ( $Y_2$ ) .....	82
4.19 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_{รวม}$ ) .....	83
4.20 ประมวลผลการทดสอบสมมติฐาน .....	83



# สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
--------------------------------	---



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกถือเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้ขยายตัวยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากโครงสร้างเศรษฐกิจไทยปี 2556 จะเห็นว่าธุรกิจการค้าปลีกและค้าส่งมีมูลค่ารวม 1.5 ล้านล้านบาท มีสัดส่วนเป็นอันดับ 2 หรือ ร้อยละ 13.4 รองจากภาคอุตสาหกรรมที่มีสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 38.1 และมีการจ้างงานมากเป็นอันดับ 3 รองจากภาคเกษตรและอุตสาหกรรม หรือมีจำนวนแรงงานกว่า 4 ล้านราย จากการจ้างงานของคนไทยอยู่ที่ 38 ล้านคน โดยธุรกิจค้าปลีกจะขยายตัวตามเศรษฐกิจหรือ จีดีพี จึงกลายเป็นดัชนีและตัวสะท้อนทิศทางของเศรษฐกิจได้อย่างดีว่าขับเคลื่อนไปในทิศทางใด และในปีนั้นจนถึงอีก 5 ปี ข้างหน้าตัวเลขตลาดรวมค้าปลีกค้าส่งจะพุ่งทะลุ 1.6 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นการขยายตัวเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 7-8 ต่อปี (2558-2562) เพิ่มขึ้นจากอัตราการขยายตัวเฉลี่ยต่อปีในช่วง ปี 2553-2557 อยู่ที่ร้อยละ 5 ต่อปี (ธนวรรธน์ พลวิชัย. 2556)

โดยบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งที่จะกล่าวถึงในที่นี้ ถือเป็นผู้นำด้านการค้าปลีกประเภทซูเปอร์ เซ็นเตอร์ ที่ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นหลัก มีนโยบายการควบคุมคุณภาพการบริการที่เข้มงวด และครอบคลุมทั่วถึงทุกขั้นตอนการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับการรักษาคุณภาพของการดำเนินงานเป็นลำดับแรก ตามวิสัยทัศน์ของบริษัท ที่กล่าวไว้ว่า เป็นผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกอันดับหนึ่งสำหรับ พนักงาน ซึ่งผู้บริหารและพนักงานทุกคนอุทิศตนและมีความมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุมาตรฐานคุณภาพการบริการ (รายงานประจำปีบริษัทในการศึกษาครั้งนี้. 2554)

ตั้งแต่ปี พ.ศ.2537 ที่ผ่านมา บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกดังกล่าว ถือเป็นผู้นำด้านธุรกิจค้าปลีกชั้นนำในประเทศไทย ประกอบธุรกิจค้าปลีกภายใต้รูปแบบหลัก 8 ประเภท (ไฮเปอร์มาร์เก็ต, เอ็กซ์ตรา, ดีพาร์ทเมนท์สโตร์, ซุปเปอร์, ซูเปอร์มาร์เก็ต, ตลาด, เอ็กซ์เพรส และ 365) มีสาขา รวมกว่า 1,000 สาขา มีพนักงานกว่า 45,000 คนทั่วประเทศ อีกทั้งยังมีสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศอังกฤษ และเป็นหนึ่งในผู้ค้าปลีกชั้นนำของโลก ที่มีศูนย์การค้ากว่า 6,500 สาขา ใน 13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเทศทั่วโลก และมีพนักงานทั้งหมดกว่า 500,000 คน (รายงานประจำปีบริษัทในการศึกษาค้างนี้. 2557) แนวโน้มสถานการณ์ค้าปลีกในปีพ.ศ.2556 ถึงปี พ.ศ.2560 ธุรกิจค้าปลีกจะเติบโตสูงขึ้นในทุกรูปแบบการค้า ทั้งไฮเปอร์มาร์เก็ต ซูเปอร์มาร์เก็ต และร้านสะดวกซื้อ โดยจะเห็นว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ถึงพ.ศ.2555 ที่ผ่านมามีโมเดลร้านสะดวกซื้อมีแนวโน้มเติบโตร้อยละ 10 และเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง เพราะการขยายตัวของสังคมเมือง รวมถึงการเปิดเออีซีที่เป็น โอกาสสำคัญในการขยายตลาดเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว กลุ่มคนต่างชาติที่จะเพิ่มมากขึ้น สำหรับรูปแบบของการขายออนไลน์ และ อีคอมเมิร์ซจะขยายตัวมากขึ้นเช่นกัน เพื่อให้ธุรกิจค้าปลีกนั้นปรับตัวให้ทันกับตลาด (ชนวรรณ พลวิชัย. 2556)

วิวัฒนาการของค้าปลีกมีการปรับเปลี่ยนร้านค้าให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า จากรูปแบบที่เรียกว่า Brick & Mortar ที่ เน้นขยายสาขาในทำเลที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีสินค้าเข้าส์ แบนด์ มีบัตรสมาชิก และมีออนไลน์มาร์เก็ตติ้ง ปัจจุบันพัฒนาไปสู่รูปแบบ Bricks & Clicks ซึ่งเป็นการขายร้านค้าที่มีการเชื่อมโยงร้านค้าด้วยการคลิก หรือออนไลน์ การเก็บข้อมูลลูกค้าเจาะ ความต้องการส่วนบุคคล เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการ ได้ตรงความต้องการมากที่สุด (สมพงษ์ เกษมสิน. 2556)

ในปัจจุบันการที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน การบริหารจัดการเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักในการทำธุรกิจ ซึ่งปัจจัยในการบริหารนั้นจะประกอบไปด้วย บุคลากร (Man) เงินทุน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการ (Management) สำหรับบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์นั้น จัดเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรค์ ให้ธุรกิจมีการเจริญก้าวหน้า การที่องค์การจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ นั้น ผู้บริหารจะต้องแน่ใจได้ว่าบุคลากรทุกคนในองค์การจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าบุคลากรปฏิบัติงานไม่เต็มที่ ไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน หรือไม่มีความแน่นอนแล้ว ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนจะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอและไว้วางใจได้ (จันทร์แรม พุทธนุกูล. 2554)

สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยให้ทรัพยากรบุคคลสามารถนำความรู้ความสามารถของตนออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล คือ แรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน บางคนทำงานเพราะหวังรายได้ ค่าจ้าง เป็น

ผลตอบแทน บางคนอาจต้องการตำแหน่งหน้าที่ และบางคนอาจมีความต้องการด้านจิตใจในวันที่ค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะได้เข้าไปทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมงานและบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจเหล่านี้จะแตกต่างกันภายในบุคคล และระหว่างบุคคล แรงจูงใจอาจเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างอื่น แตกต่างกันตามกาลเวลา (ซงชัย สันติวงษ์, 2546: อ้างถึงใน อาริรัตน์ ลำเจียกมงคล, 2554) หากบุคลากรได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสม ย่อมทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน และทำงานอย่างเต็มความสามารถ และช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน การที่องค์กรเข้าใจและให้ความสำคัญต่อความต้องการของบุคลากร อีกทั้งสามารถสร้างปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้บุคลากรของตนนำความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาใช้ อย่างเต็มที่ เพราะเกิดแรงจูงใจที่ดีนั้น ย่อมส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ (ณัฐกฤตา อภิโชคิกพนพิฐ, 2550)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) เนื่องจาก บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง ที่สนใจจะศึกษา ถือเป็นผู้นำธุรกิจค้าปลีกชั้นนำในประเทศไทย จึงอยากทราบเหตุผลใด ปัจจัยใด แรงจูงใจใดที่ทำให้คนต้องการที่จะทำงานร่วมกับบริษัทแห่งนี้ โดยจะเริ่มจากการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากหากสามารถทำความเข้าใจในด้านตัวแปรแรงจูงใจและความพึงพอใจได้ ก็จะทำให้ทราบว่าแรงจูงใจใด ความพึงพอใจใด ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อทางองค์กรในการบริหารด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กร โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้สนใจศึกษากลุ่มตัวอย่างบุคลากร ซึ่งเป็นพนักงานในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่สามารถกำหนดตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในเรื่องต่างๆ ซึ่งตัวแปรแรงจูงใจเหล่านั้น สามารถส่งผลกระทบต่องานขององค์กรได้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจ และ ปัจจัยค้ำจุน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร)

### 1.4 กรอบแนวความคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทางทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสังเคราะห์เป็นกรอบแนวความคิดที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ดังนี้

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

กรอบที่ 1 คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือน

กรอบที่ 2 เกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจต่องานของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory) ซึ่งเป็น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรอบนี้หมายถึง ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ซึ่งเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในที่นี้ประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

กรอบที่ 3 เกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจต่องานของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg' Theory) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรอบนี้หมายถึง ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย ซึ่งในที่นี้ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายและการบริหารเงิน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบส่วนบุคคล ดังนี้ (ภาพที่ 1.1)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับ **ภาพที่ 1.1** กรอบแนวความคิดในงานวิจัย ตีให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.5 ขอบเขตงานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) โดยมีขอบเขตงานวิจัยดังนี้

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มบุคลากร หรือพนักงาน ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ที่ทำงานอยู่ในแต่ละแผนกของสำนักงานใหญ่ จำนวน 2,000 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนด ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย ซึ่งสามารถจำแนกออกได้ 3 ปัจจัยได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือน

2. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

3. ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารเงิน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบส่วนบุคคล

1.5.3 ขอบเขตเวลาวิจัย ระหว่างเดือนมิถุนายน 2558 – ตุลาคม 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะในงานวิจัย

เพื่อความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดคำจำกัดความต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร)

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ** หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงาน หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์ก

**การปฏิบัติงานของบุคลากร** หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงาน หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์ก ในปัจจัยเชิงจิต ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านอื่น ด้านนโยบายและการบริหารเงิน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

**ปัจจัยเชิงจิต หรือ ปัจจัยกระตุ้น** หมายถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุข และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เช่น ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

**ปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยด้านอื่น** หมายถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานแต่ยังไม่พอที่จะนำไปใช้ในการจูงใจ ถือว่าเป็น ปัจจัยภายนอก เช่น ด้านนโยบายและการบริหารเงิน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

## บทที่ 2

# แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยและได้จัดลำดับนำเสนอ ดังนี้

- 2.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ปัจจัยองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ
- 2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
- 2.6 พฤติกรรมองค์การ
- 2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำรวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่าง ๆ กัน ได้แก่

สุวารี เคียงประพันธ์ (2543) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากได้รับการตอบสนองความต้องการใน

เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ ทั้งในการทำงานและส่วนบุคคล ทำให้สามารถทำงานด้วยความเต็มใจ มีการเสียสละ ความสำเร็จไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุทิศกาย แรงใจ สติปัญญาให้กับการทำงาน ส่งผลให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

นเรศ ภู โศกสูง (2541) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีการเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการทำงานในทางลบ จะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจแก่งานทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองต่อความต้องการของบุคลากรเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์การเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากการให้ความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและการปฏิบัติงาน โดยมีผลมาจากปัจจัยหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ซึ่งปัจจัยเหล่านั้นจะเป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้นมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ถ้าบุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พร้อมเสียสละทุกอย่าง อุทิศกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งาน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานและการปฏิบัติงาน ก็จะไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เพียงแต่ทำงานตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การบริหารงานในองค์กรใด ๆ ก็ตาม บทบาทหนึ่งของผู้บริหารที่สำคัญมากก็คือ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลสูง ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการบริหาร มีผู้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

พนัส หันนาคินทร์ (2548) กล่าวว่า สาเหตุเนื่องจากการที่บุคลากรในองค์กร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วก็จะทำให้เกิดความกระตือรือร้น อุทิศเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2548) ได้จำแนกความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจมีประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคลในอันที่จะสนองความต้องการด้านพฤติกรรมมนุษย์ให้แก่องค์กรในเรื่องสำคัญ ๆ คือ

1.1 ช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วยและรักษาคนดี ๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไปนาน ๆ เป็นที่ปรากฏว่า การที่องค์กรจำนวนมากไม่สามารถจะดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการได้มีสาเหตุสำคัญประการหนึ่ง อันเนื่องมาจากปัญหาในการสรรหาบุคลากรคือ องค์กรเหล่านั้น ไม่สามารถสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานเข้ามาทำงานให้กับองค์กรได้ การจูงใจจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยดึงดูดความสนใจของบุคคลเหล่านั้นให้เข้ามาทำงานร่วมกับองค์กรและอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน ๆ หรือตลอดไป

1.2 ทำให้องค์กรมั่นใจว่าบุคลากรขององค์กรจะทำตามงานที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ในความจริงนั้นแม้ว่าการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรจะกระทำกันอย่างพิถีพิถัน แม้มีการพิจารณากันอย่างละเอียดถี่ถ้วนว่า มีความรู้ ความสามารถที่จะทำงานให้กับองค์กรก็ตาม แต่ก็ยังไม่มีหลักประกันว่าบุคคลที่เข้ามาทำงานในองค์กรจะทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ องค์กรยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการในอันที่จะใช้งานบุคลากรได้อย่างเต็มที่ ข้อจำกัดเหล่านี้ล้วนแต่มาจากปัจจัยภายนอกขององค์กร ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุม

ทั้งสิ้น เช่น สหภาพแรงงาน กฎหมาย หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น แต่สถานการณ์ในปัจจุบัน ค่าไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บับบังคับให้องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจต้องต่อสู้กับการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา องค์กรจึงต้องพยายามหาวิธีทางใหม่ ๆ ที่จะใช้กำลังความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะทำได้ การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นวิธีการที่จะช่วยให้บุคลากรทุ่มเทกำลังความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์กรอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจ

1.3 ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านเทคโนโลยี ทำให้องค์กรต้องประสบปัญหาที่แปลกและใหม่อยู่เสมอ ความสามารถในการทำงานแบบดั้งเดิมที่มีลักษณะเป็นงานประจำไม่อาจช่วยให้องค์กรแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้ ความสามารถในการริเริ่มสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์กร ทุกองค์กรจึงพยายามส่งเสริมบุคลากรให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้น วิธีจูงใจย่อมมีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการทำงานในลักษณะที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดี

1.4 การสร้างแรงจูงใจ เป็นวิธีการรักษาคนดีมีคุณภาพให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรตามความต้องการได้ เพราะถ้าหากไม่มีการสร้างแรงจูงใจคนดีมีคุณภาพแล้ว เมื่อมีองค์กรอื่นมาเสนอเงื่อนไขในสิ่งที่บุคลากรเหล่านั้นต้องการ เขาย่อมจากไปแสวงหาในสิ่งที่เข้าต้องการ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจูงใจนอกจากจะมีประโยชน์ต่อองค์กรแล้วยังมีประโยชน์ต่อผู้บริหารอีกหลายประการได้แก่

2.1 ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การมอบอำนาจหน้าที่จะพบอุปสรรคหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปสรรคอันเกิดจากทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชาในการไม่ยินยอมรับมอบอำนาจหน้าที่ เช่น คิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ ไม่ต้องการความรับผิดชอบ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคอันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยินยอมมอบอำนาจหน้าที่อีกด้วย วิธีจูงใจจะช่วยให้ทั้งผู้บังคับบัญชามีทัศนคติในการมอบอำนาจหน้าที่นั้น ๆ

2.2 ขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน เพราะการจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาได้

2.3 เอื้ออำนวยต่อการสั่งการ การจูงใจช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดีซึ่งจะเอื้ออำนวยให้การสั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การสั่งการหรือการอำนวยความสะดวกเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมมนุษย์ การรู้จักจึงสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการสั่งการในส่วนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้

3. ความสำคัญต่อบุคลากร การรู้จักนอกจากมีความสำคัญต่อองค์การและฝ่ายบริหารแล้ว ยังมีประโยชน์ต่อบุคลากรขององค์การดังนี้

3.1 ช่วยให้บุคลากรสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์การและยังสนองความต้องการของตนเองได้พร้อม ๆ กัน จึงทำให้สามารถที่จะปรับตัวเองให้เข้ากับองค์การได้ดียิ่งขึ้น

3.2 ได้รับความยุติธรรมจากองค์การและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของค่าตอบแทน

3.3 มีขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยจะได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นสิ่งมีชีวิตที่ไม่ใช่วัตถุ ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายหรืออยากหลีกเลี่ยงงาน ความพึงพอใจในการทำงานนั้นคล้ายกับการรู้จักในการทำงานต่างกันก็เพียงความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน แต่การรู้จักในการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน จึงไม่ใช่สิ่งแปลกแต่อย่างใดที่จะกล่าวว่าทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการรู้จักในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เนื่องจากเหตุผล 2 ประการ คือ ประการแรก ความพึงพอใจเป็นสิ่งตอบสนองความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กล่าวคือบุคคลนั้นจะพยายามเข้าหาในสิ่งที่ตนเองชอบ และพฤติกรรมเช่นนี้เป็นการรู้จักอย่างหนึ่ง ประการที่สอง การรู้จักเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการ จึงกล่าวได้ว่า การรู้จักเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (มาลี มะวงษ์, 2544)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Mumford (1972 อ้างถึงใน ฉันทฐา กริหิรัญ, 2550) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School)
2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School)
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School)
4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design)

Green & Craf (1979 อ้างถึงใน สมชาติ คงพิกุล. 2542) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงานพบว่า มีแนวความคิด 3 แนว คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance)
2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction)
3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น สรุปได้ว่า การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจในการทำงานมากบุคคลในหน่วยงานนั้นจะมีความพึงพอใจในงานมาก ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน ทำงานอย่างทุ่มเทความสามารถเพื่องานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

การใช้วิธีจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายทฤษฎีได้แก่

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)
2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory Y Assumption)
3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need)
4. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเคอริค เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's dual factor theory)
5. ทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG theory)

แนวคิดและทฤษฎีทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเคอริค เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's dual factor theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้มีการพัฒนาโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2550) ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับ อิทธิพล จากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความ พึงพอใจใน การทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1.1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตาม เป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ความสามารถใน การแก ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจ ใน ความสำเร็จนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิด โอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ ความสำเร็จของงาน และผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2. การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือ จากบุคคลรอบ ข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการ แสดงออกอื่นใด ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายใน องค์กร ความ ภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และ การมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

1.3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือ โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสดำเนินการขั้นสูงตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อ ปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสดำเนินการหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งจะ เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรอยากทำงาน

1.4. ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิด ริเริ่ม สร้างสรรค์ มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการ ทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัดและตรงความรู้ที่ได้ศึกษา มา เป็น ต้น

1.5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงาน หรือมีส่วน ร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความค้ำ ใจไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

2. ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

2.1. นโยบายและการบริหารงาน คือการจัดการและการบริหารองค์การ

2.2. เงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงาน หมายถึงความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุยแต่มิได้หมายถึงการยอมรับนับถือ

2.4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์การ

2.6. สถานภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

2.7. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

2.8. ความมั่นคงในการทำงาน คือความรู้สึทของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานความมั่นคงขององค์การ

2.9. สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

สิ่งที่กล่าวมาทั้ง 9 ประการข้างต้น ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงาน หรือไม่มีคุณค่าในด้านการจูงใจคนแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคคลที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคน ไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน ถ้าหากว่าภาวะแวดล้อมที่ได้จัดไว้ดีเพียงพอแล้ว ก็เป็นการสนองความต้องการของคนในการทำงานเท่านั้น ตามทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก สรุปได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ป้างจยงใจ หรือป้างจยกระตุน อันได้แก่ตัวงานเอง หรือลักษณะของงาน มีความสำคัญยิ่งกว่าป้างจยค่าจุน หรือป้างจยสุขอนามัย เพราะเป็นป้างจยที่กระตุนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง

2. ป้างจยค่าจุนหรือป้างจยสุขอนามัย เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มิแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้

3. คนทำงานทุกระดับจะมีความพอใจในงานอย่างแท้จริงเมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมายและเป็นสิ่งที่ทำทายสำหรับเขา

4. ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีนั้น ต้องมีการจัด และกำหนดป้างจยต่าง ๆ ทั้งสองกลุ่ม คือป้างจยแรงจูงใจ หรือป้างจยกระตุนและป้างจยค่าจุนหรือป้างจยสุขอนามัย ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ผู้บริหารจะนำแนวคิดทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ โดยคำนึงถึงป้างจยค่าจุนซึ่งได้แก่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบายและการบริหารจัดการที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เงินเดือนที่เหมาะสม ประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอรวมทั้งความมั่นคงของงาน เป็นต้น ดังนั้นป้างจยค่าจุนเหล่านี้จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น และเมื่อมีป้างจยเหล่านี้อยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ป้างจยจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 2.3 ป้างจยองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ยังคงเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการศึกษาคั้งที่ วิชัย แหวนเพชร (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องที่ได้ได้รับความสนใจกันมากทั้งจากนักจิตวิทยา นักวิชาการและนักบริหารงาน การปฏิบัติงานในองค์กรใด ๆ ก็ตามสิ่งที่เป็นป้างจยสำคัญในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นก็คือบุคลากร แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนคนในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จ คนที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต่างหาก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่เป็นเครื่องบ่งชี้ เพราะคนเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติและผู้วางแผนในการทำงาน ดังนั้น ถ้าคนนั้นมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ก็จะประสบความสำเร็จดีมากกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั่นเอง ซึ่งเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษากล่าวถึงไว้ดังนี้

Harrell (1964 อ้างถึงใน มัจฉริ โอสถานนท์. 2539) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในการวิจัยประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่าการวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับ รวมทั้งเกี่ยวข้องกับความสะดวกสบายและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่จะต้อง ใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

1.3 อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงาน ไม่ชัดเจน แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา ประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.4 การศึกษา กับความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่านักวิชาการ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไปรวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.5 ระดับเงินเดือน จากการวิจัยหลายชิ้น พบว่า เงินเดือนมีส่วนร่วมในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงานและเงินยังเกี่ยวข้องกับความสามารถที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีก ด้วยผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

## 2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job)

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษา โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทายเป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในการทำงานมักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับ ลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณา ไปด้วยกับจึงจะ เกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่า หน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกัน ได้ ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการ ทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.4 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้ เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิด ความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.5 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจง เป้าหมายของ งานรายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อม สะดวกแก่ผู้แก่ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ ยัง พบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะ ง่ายขึ้น

## 3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management)

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปรจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความ ต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคงแม้ว่าปัจจุบัน บุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความ มั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment)

3.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เหมียน พนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือ และความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อย สำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง

3.3 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่อง สถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพที่ทำงาน

3.4 เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.5 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูงความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบ ร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.6 การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การนิเทศงานก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงาน และองค์กรด้วย

3.7 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาการศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการ ที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไรข่าวสารจากหน่วยงาน ต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.8 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชม ความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.9 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน ค่าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และปัจจัยด้านการจัดการ ดังนั้น การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ให้สมาชิกขององค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานจะช่วยให้สมาชิกขององค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Glimmer (1971 อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงศ์. 2553) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้านดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานตามที่เขานัด หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน เพราะองค์ประกอบนี้มาก
2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้และการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มียาอายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น
4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงานมีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิง โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก
6. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานใน โรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญ

สำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้นองค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาลสวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

อริ เพชรสุด (2540) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎีคือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานหรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน จากการศึกษาที่ Hawthorne ของ Elton Mayo และคณะตลอดจนการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่าง ๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจจะเกิดจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดีกำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุขและเมื่อมีความสุขก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนักมนุษยสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานมาก เน้นหนักลงไปว่าความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษยสัมพันธ์จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงกันข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวคิดแบบหลังนี้คือ Porter กับ Lawler บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีกมากมายตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ

ทุกองค์กรไม่ว่าจะมี ขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีนั้นจะเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานองค์กรนั้น ส่งผลต่อการเติบโตและดำรงอยู่ขององค์กรต่อไป องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเผชิญกับ ปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งต้องเผชิญกับ ปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ (สุภิสรา แก้วสุวรรณรัตน์. 2551)

การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร ซึ่งตามความหมายนี้ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ ขบวนการ (process) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ขบวนการ (process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึงหน้าที่ต่าง ๆ ด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำองค์กร และการควบคุม ซึ่งจะได้อธิบายละเอียดต่อไปในหัวข้อต่อไปเกี่ยวกับ หน้าที่และขบวนการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541)

ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานอย่างถูกวิธี เป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (inputs) กับผลผลิต (outputs) หากเราสามารถทำงานได้ผลผลิตมากกว่าในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้า น้อยกว่า หรือ เท่ากัน ก็หมายความว่า เราทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ส่วนประสิทธิผลในการจัดการหมายถึง การทำได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นั่นคือ ประสิทธิภาพจะเน้นที่วิธีการในการปฏิบัติงาน ส่วนประสิทธิผลจะเน้นที่ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

ขบวนการจัดการ (management process) ประกอบด้วย กิจกรรมที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. การวางแผน (planning) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมาย และวางกลยุทธ์ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. การจัดองค์การ (organizing) เป็นการจัดวางโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้
3. การโน้มนำ (leading/influencing) เป็นการจูงใจ โน้มนำพนักงานรายบุคคลและกลุ่ม ให้ปฏิบัติงาน มีการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการรับมือกับประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การควบคุม (controlling) เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ และทำการแก้ไข เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน และการใช้ศาสตร์และศิลป์ นำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative sources) มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (Administrative processes) เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2556)

จากความหมายของการบริหารดังกล่าวมาแล้ว จะเห็นว่าการบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากล อยู่หลายประการ คือ

1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
5. การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
6. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (collective mind)

จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (group cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (group effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

7. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
8. การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
9. การบริหารไม่มีตัวตน (intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

การบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า 4 M's (ศิริวรรณ เจริญรัตน์; และคณะ. 2541) 4 M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะ ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณ สนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและ โครงการ และต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่

จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในด้านการศึกษาก็ต้องใช้ทรัพยากรการบริหาร (4 M's) เช่นเดียวกับงานหรือธุรกิจด้านอื่น ๆ แต่มีขอบเขตกว้างกว่า และซับซ้อนมากที่สุด ในบรรดาธุรกิจทั้งหลาย กล่าวคือ

Management ระบบบริหารที่มีความซับซ้อนมากกว่าระบบบริหารใด ๆ

Man Power ใช้กำลังคนมากกว่าหน่วยงานประเภทอื่น ถ้าเอาครูของทุกระดับการศึกษา

มารวมเข้าด้วยกัน จะมีบุคลากรมากกว่าหน่วยงานใด ๆ หรือในเชิงวุฒิ ความต้องการบุคคลที่มีส่วน ในการดำเนินการศึกษาก็เห็นว่าเป็นบุคลากรที่มีวุฒิโดยเฉลี่ยสูงสุด

Money ในด้านงบประมาณ เมื่อเอางบประมาณการศึกษาของทุกระดับมารวมกันเข้าแล้ว

ก็จะเป็นหน่วยงานที่ใช้งบประมาณสูงสุด (โดยถ้าหากให้คิดรวมถึงค่าใช้จ่ายในการศึกษาที่ผู้ปกครอง หรือนักศึกษาต้องเสีย)

Material วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ก็เช่นเดียวกัน ถ้าจะคิดเพียงค่าปลูกสร้างอาคาร สถานที่ศึกษาของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา มารวมกันก็จะเห็นได้ว่าเป็นเงินค่าก่อสร้างที่สูงที่สุดในบรรดาค่าก่อสร้างของรัฐที่ได้ลงทุนในรอบปี

เมื่อนำ 4 M's มาบวกเข้าด้วยกันก็จะเห็นว่า การจัดการศึกษานั้นเป็นธุรกิจที่มีขอบข่ายกว้างขวาง ต้องการระบบบริหารที่ดีที่สุด กำลังคนมากที่สุด กำลังเงินและวัสดุมากที่สุด ดังนั้น ในทุกองค์การ รวมถึงองค์การทางการศึกษาจึงต้องบริหารจัดการทรัพยากรการบริหาร (4 M's) ให้เกิดประโยชน์ตามจุดมุ่งหมายขององค์การ มีการพัฒนาการบริหารจัดการอยู่เสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพผลตามศักยภาพขององค์การ

ดังนั้น การบริหาร คือ กระบวนการทางสังคมของบุคคลที่ทำหน้าที่การวางแผน การจัดองค์การ จัดคนเข้าทำงาน สั่งการ และควบคุมการทำงานให้กิจกรรมขององค์การดำเนินงานไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานปัจจัยในการผลิต

## 2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

การบริหารงานบุคคลนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยทางด้านบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรทั้งหมด เพราะสามารถที่จะจัดการหรือหาวิธีที่จะดำเนินการให้องค์การบรรลุ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น บุคลากรจึงเป็นที่มาของความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรอีกด้วย ซึ่งในการบริหารประเทศก็ได้สังเกตเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ให้ คน เป็นยุทธศาสตร์ของการพัฒนา ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนาคุณภาพมนุษย์ให้มีขีดความสามารถเพื่อที่จะพัฒนาครอบครัว ชุมชน สังคม และ ประเทศชาติต่อไป

ในการพัฒนาประเทศจำเป็นต้องอาศัยการระดม คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และวิธีการจัดการเพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพด้วย เหตุผลดังกล่าว ถ้าองค์กรใดมีคนดีมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง คนหรือข้าราชการหรือพนักงานก็จะสามารถระดม เงิน วัสดุ มาให้กับองค์กร และสามารถบริหารงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

เสนาะ ตียวาว (2544) ได้ให้ความหมาย การบริหารงานบุคคล หมายถึง การจัดระเบียบและดูแลบุคคลให้ทำงานเพื่อให้บุคคลใช้ประโยชน์และความรู้ ความสามารถของแต่ละคนให้มากที่สุด เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

สมาน รังสิโยภยกุล (2552) ได้ให้ความหมายการบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการวางแผน นโยบาย การวางแผน การวางระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาใช้ประโยชน์และบำรุงรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ให้ประสิทธิภาพและมีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ กระบวนการที่ว่านี้จึงรวมหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมด นับตั้งแต่การสรรหาบุคคลเข้าปฏิบัติงาน จนกระทั่งออกจางาน

ธงชัย สันติวงศ์ (2546) ได้แบ่งกระบวนการบริหารงานบุคคลออกเป็นส่วนสำคัญ ๆ ดังนี้

1. การออกแบบงานและการวิเคราะห์เพื่อจัดแบ่งตำแหน่งงาน
2. การวางแผนกำลังคน
3. การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน
4. การปฐมนิเทศบรรจพพนักงานและการประเมิน
5. การอบรมและการพัฒนา
6. การจ่ายตอบแทน
7. การทะนุบำรุงรักษาทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและแรงงานสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งกระบวนการบริหารงานทั้ง 8 ประการดังกล่าว ในทางปฏิบัตินั้น การปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารงานบุคคลจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสัมพันธ์กันทุกขั้นตอนทุกด้านและต้องมีการดำเนินการทุกอย่างไปพร้อม ๆ กัน

มนุษย์ คือ ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การ องค์การประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก คือบุคคลในองค์การ ถึงแม้จะมีเครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัยอย่างไรก็ตาม ถ้าบุคคลในองค์การขาดความรู้ความสามารถก็ไม่อาจใช้ประโยชน์จากเครื่องมือที่ทันสมัยนั้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการที่เริ่มตั้งแต่การวางแผนกำลังคน จนกระทั่งถึงการฟื้นฟูสภาพจากการเป็นพนักงานขององค์การในที่สุด

ปัจจัยพื้นฐานของการประกอบธุรกิจ 5M's คือ คน วัตถุดิบ เครื่องจักร เงินทุน และการบริหาร จะเห็นได้ว่าคนเป็นองค์ประกอบประเภทหนึ่งซึ่งทุกองค์การต้องให้ความสำคัญ องค์การใดมีคนที่ดีคุณภาพย่อมจะนำพาให้องค์การนั้นไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผู้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลไว้หลายแนวทางพอสรุปได้ดังนี้ การบริหารงานบุคคล หมายถึง การจัดหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด แต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความสุขและความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานด้วย

บุคคลในองค์การ เปรียบเสมือนชิ้นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงควรศึกษาความสำคัญของการบริหารงานบุคคลซึ่งแยกเป็นประเด็นสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

1. ช่วยเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวกสบาย
2. ช่วยให้องค์การมีความมั่นคง และมั่นคงเมื่อพนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานย่อมส่งผลให้องค์การมีความเจริญเติบโตและเข้มแข็ง ผลผลิตเป็นที่ยอมรับของตลาดและมีศักยภาพในการแข่งขันสูง
3. ช่วยให้เกิดความมั่นคงแก่สังคม สังคมประกอบขึ้นจากกลุ่มบุคคลเล็ก ๆ มารวมกันถ้าแต่ละกลุ่มมีความมั่นคงย่อมส่งผลให้สังคมเกิดความมั่นคงเช่นกัน
4. ช่วยให้เกิดความมั่นคงแก่ประเทศชาติ ถ้าบุคลากรของทุกองค์การเป็นผู้ที่มีความสามารถ องค์การจะเดินไปสู่ความล้มเหลวหรือความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญคือ การบริหารงานบุคคล องค์การใดมีการบริหารงานบุคคลที่ดีย่อมจะเกิดประโยชน์สะท้อนกลับให้

เกิดความมั่นคงและความสำเร็จ การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.6 พฤติกรรมองค์การ

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่หลายหน่วยงานใช้ในการพัฒนาองค์การ การที่จะทำให้ องค์การก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมีเอกภาพหรือการก้าวไปด้วยกันนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาคนใน องค์การให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับกับทิศทางและเป้าหมายขององค์การ ซึ่ง การจัดการความรู้ (KM) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การนี้ จะช่วยพัฒนาบุคคล กลุ่มคน และองค์การ ในการสร้างความรู้ความเข้าใจในงาน การสร้างพฤติกรรมที่ดี และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง องค์การเป็นนวัตกรรมองค์การต่อไป

พฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior : OB) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล (Individual) กลุ่ม (Group) และโครงสร้าง (Structure) ที่มีผลกระทบต่อการทำงานและ พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ขององค์การให้ดียิ่งขึ้น (Robbin, 2005, p.9) นอกจากนี้ ยังเป็นการศึกษาและการประยุกต์ใช้ความรู้ เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคลและกลุ่มใช้ปฏิบัติภายในองค์การ (Newstrom & Davis, 2002) โดยการศึกษา พฤติกรรมองค์การจะประกอบด้วยวิเคราะห์พฤติกรรมใน 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล (Individual level) ระดับกลุ่ม (Group level) และระดับองค์การ (Organization system level) ดังนี้

1. ระดับบุคคล การวิเคราะห์องค์การในระดับนี้เป็นระดับต้น เพราะในแต่ละองค์การจะ ประกอบด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน เช่น อายุ เพศ สถานภาพ ทักษะ ค่านิยม และระดับความสามารถ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ โดยตรงทั้ง ในด้านการรับรู้ การตัดสินใจ การเรียนรู้ และการจูงใจ การวิเคราะห์ระดับนี้จะทำให้สามารถบริหารจัดการบุคคลกรให้เหมาะสมกับงานแต่ละประเภทได้

2. ระดับกลุ่ม เมื่อบุคคลทำงานร่วมกันจะส่งผลให้เกิดความคิดที่คล้อยตามกันและแตกต่างกันตามความแตกต่างของบุคคล การศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การจึงต้องวิเคราะห์ถึงพฤติกรรม ของกลุ่มด้วย โดยศึกษาพื้นฐานกลไกของพฤติกรรมกลุ่มและวิธีการ ซึ่งบุคคลในกลุ่มได้รับอิทธิพล โดยรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลนั้นคาดหวังจะแสดงออก การยอมรับและผลกระทบระหว่าง บุคคล รวมทั้งในเรื่องการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจของกลุ่ม ความเป็นผู้นำ อำนาจและการเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม และระดับความขัดแย้ง ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมกลุ่ม เพื่อนำไปใช้ ในการออกแบบทีมงานให้มีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับองค์การ การวิเคราะห์ระดับนี้เป็นระดับที่มีความซับซ้อนมากที่สุด เนื่องจากเป็นการรวม โครงสร้างที่เป็นทางการของพฤติกรรมในระดับบุคคลแต่ละคน และพฤติกรรมระดับกลุ่มเข้าด้วยกัน โดยจะต้องวิเคราะห์เกี่ยวกับการออกแบบองค์การที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การและการปฏิบัติ วัฒนธรรมภายใน ตลอดจนระดับความตึงเครียดในงาน

โดยการวิเคราะห์ใน 3 ระดับข้างต้น จะทำให้ทราบข้อมูลว่าบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์การควรมีวิธีการดำเนินงาน ในทิศทางใด เพื่อให้เกิดประสิทธิผลกับงานมากที่สุด ซึ่งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์การที่ไม่เหมาะสม จะทำให้องค์การมีการเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน ลดการออกจากงาน มีพฤติกรรมที่เป็นพลเมืองดีขององค์การ และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดต้องอาศัยทรัพยากรสำคัญ โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์

2. ลดการขาดงาน (Absenteeism) การที่บุคลากรในหน่วยงานขาดงานอันอาจมีสาเหตุมากจากความขัดแย้งระหว่างบุคลากร จึงทำให้ไม่มาทำงาน ถือเป็นความล้มเหลวในการบริหารงานบุคคลประการหนึ่ง ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนกลวิธีในการบริหาร เช่น ผลตอบแทน การจัดสวัสดิการ เพื่อให้อัตราการขาดงานของบุคลากรลดลง ฯลฯ

3. ลดการออกจากงาน (Turnover) องค์การที่มีการหมุนเวียนของบุคลากรในระดับสูงจะส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง และเกิดผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมบุคลากรใหม่ โดยเฉพาะการลาออกของบุคลากรที่มีคุณค่า จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพองค์การอย่างมาก

4. พฤติกรรมองค์การเป็นพลเมืองดีขององค์การ (Organization citizenship behavior) ถึงแม้จะเป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการกับงาน แต่ช่วยสนับสนุนการทำงานในหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Robbin, 2005) องค์การจะประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องให้บุคลากรมีความสามารถทำงานได้เพิ่มขึ้นจากภาระงานปัจจุบัน และให้มากกว่าความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เช่น ในเรื่องการช่วยเหลือกัน การทำงานเป็นทีม การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งโดยไม่จำเป็น ฯลฯ ซึ่งในเรื่องนี้ต้องสร้างจิตสำนึกให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) โดยทั่วไปหากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นมากกว่าบุคลากรที่ไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งความไม่พอใจนั้นจะส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือการลาออกจากงานตามมา ผู้บริหารจึงต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจด้วย เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ค่าตอบแทน เป็นต้น

การจัดการความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การเป็นหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งการจัดการความรู้จะช่วยให้เกิดการวิเคราะห์องค์การในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ และมีการนำองค์ความรู้หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ มาปรับให้สอดคล้องกับการพัฒนาบุคลากรและการปฏิบัติงานของบุคลากร อันส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 1. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะต้องศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในฐานะปัจเจกบุคคล เพราะแม้ว่าเราต้องการเข้าใจพฤติกรรมกลุ่มแต่กลุ่มก็คือการรวมตัวของปัจเจกบุคคล เราจึงไม่สามารถแยกปัจเจกบุคคลออกไปจากองค์การได้ การที่จะเข้าใจพฤติกรรมองค์การได้คตินั้น จึงจำเป็นต้องเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การให้ดีเสียก่อน นอกจากนี้ตัวขององค์การเองไม่ว่าจะเป็นบทบาท หน้าที่ตลอดจนบรรยากาศในองค์การก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลด้วย

#### 2. ความหมายของพฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การมาจากการรวมคำสองคำเข้าด้วยกันคือ คำว่า “พฤติกรรม” กับ “องค์การ” พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออก หรือแนวโน้มของปฏิกิริยาที่จะแสดงออกของบุคคลในสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวบุคคล คำว่า “พฤติกรรมองค์การ”

(Organizational Behavior) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

มิดเดิลมิสท์ และฮิทท์ (Middle mist and Hitt, 1988 อ้างถึงใน นवलพรรณ สงคติ, 2548) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์การเป็น การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์การ ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงาน เพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การนั้น ๆ

บารอน และกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg, 1989 อ้างถึงใน นवलพรรณ สงคติ, 2548) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ โดยศึกษากระบวนการของปัจเจกบุคคล กลุ่ม และองค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการ

เพิ่มประสิทธิผลขององค์การ และทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์การมีความสุข  
 เอกสารเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ และทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์การมีความสุข  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การอย่างเป็นระบบ ทั้ง พฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ โดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม

### 3. ความสำคัญของพฤติกรรมองค์การ

ผู้บริหารในยุคแรก ๆ มองบุคคลว่า เป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งเช่นเดียวกับเครื่องจักร เครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น โดยการจูงใจด้วยเงินและวัตถุเป็นหลัก ที่เรียกว่า “การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์” แต่พบว่า วิธีการให้ความสำคัญกับมนุษย์สัมพันธ์ไม่ได้คำตอบที่ดีกับการบริหาร จึงมีการใช้วิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ ที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์การ อันเป็นที่มาของการศึกษาพฤติกรรมองค์การ ซึ่งการศึกษาดังกล่าว มีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการบริหารในปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จ โดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ

เนื่องจากการบริหารงานเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จ โดยใช้บุคคลอื่น และการบริหารเป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความต้องการ มีความรู้สึกและอารมณ์ ดังนั้น การที่จะบริหารจัดการให้มนุษย์ทำงานได้สำเร็จ เกิดประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ตลอดจนสามารถแข่งขันและทำให้องค์การอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการศึกษาพฤติกรรมภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายพฤติกรรมในองค์การได้ ตลอดจนสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การศึกษาพฤติกรรมองค์การมีความสำคัญต่อผู้บริหาดังต่อไปนี้

1. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เช่น มีความเข้าใจในความรู้สึก ความต้องการและแรงจูงใจของตนเอง ทำให้ทราบธรรมชาติ จุดอ่อนและจุดแข็งของพฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนปัจจัยที่เป็นสาเหตุ ทำให้สามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น นำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมและความสามารถในการตัดสินใจ การตอบสนอง การควบคุมอารมณ์และความเครียดต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารงานในอาชีพของตน

2. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องรับผิดชอบในการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมให้มีการทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จขององค์การ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน เข้าใจปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรม จึงทำให้ผู้บริหารเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างถูกต้อง สามารถทำนายได้ว่า ถ้าใส่ปัจจัยหรือตัวแปรใดเข้าไป จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมอะไรขึ้น ซึ่งนำมาสู่การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมในองค์การ ด้วยการควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น ใช้การจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างทุ่มเทมากขึ้น มีการจัดออกแบบงาน ได้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติของคนทำงาน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์การ การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายและได้รับรางวัล เป็นต้น

3. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์การ การเข้าใจกระบวนการเกิดทัศนคติของบุคคล การเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคลกระบวนการกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มวัฒนธรรมภายในองค์การพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและการเมืองภายในองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์การ ทำให้สามารถทำนายและนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมของผู้บริหาร บุคคลอื่นและสภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายขององค์การ เนื่องจากผู้บริหารมีหลายระดับผู้บริหารในระดับที่อยู่เหนือขึ้นไปจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหาร ในระดับรองลงมา และบุคคลอื่นและสภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริหารจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารจากส่วนกลาง ผู้ตรวจราชการ ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคู่แข่ง (Competitors) ผู้ส่งวัตถุดิบให้ (Suppliers) และลูกค้าขององค์การ ตลอดจนสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี พฤติกรรมองค์การจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริหาร ที่อยู่เหนือขึ้นไปและบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์การ และสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของ ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อนโยบายขององค์การ ซึ่งนำมาสู่การเจรจาต่อรอง การวางแผน การจัดองค์การ และการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควบคุมให้องค์การมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กรได้

ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร กล่าวคือ ทำให้ผู้บริหารเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้ได้บังคับบัญชา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเข้าใจผู้บริหารและบุคคลอื่นและสภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย โดยความเข้าใจเหล่านี้จะทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น และสามารถปรับปรุงพฤติกรรมตนเอง จูงใจ สนับสนุน และควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารตนเองและบุคคลรอบข้าง และทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้

## 2.7 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในการศึกษารุ่นนี้

### 2.7.1. ประวัติบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง

บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง เริ่มก่อตั้งขึ้นโดยเครือเจริญโภคภัณฑ์ เมื่อปี พ.ศ.2537 เพื่อดำเนินธุรกิจค้าปลีกในรูปแบบไฮเปอร์มาร์เก็ต (Hypermarket) เปิดให้บริการสาขาแรกที่ศูนย์การค้า ซีคอนแอสควร์ บนถนนศรีนครินทร์ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2541-2543 เกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอยในภูมิภาคเอเชีย จนกลายเป็นวิกฤติทางเศรษฐกิจในประเทศไทยส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายของผู้บริโภค ทำให้ร้านค้าปลีกในประเทศไทยประสบปัญหาทางการเงินและมียอดขายลดลงประมาณร้อยละ 20 ถึง 30 จากสถานการณ์ดังกล่าวในปี พ.ศ. 2541 เครือเจริญโภคภัณฑ์ได้ร่วมมือเป็นพันธมิตรกับกลุ่มธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งจากสหราชอาณาจักร อันนำไปสู่การสร้างธุรกิจค้าปลีกรูปแบบใหม่ภายหลังการเผชิญวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ จากจุดเริ่มต้นนี้เองที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ จนกลายเป็น บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งจวบจนปัจจุบัน

พ.ศ. 2537 บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง มีสาขาแรกที่ศูนย์สรรพสินค้าซีคอนแอสควร์ ถนนศรีนครินทร์ ได้เปิดให้บริการในวันที่ 28 ตุลาคม 2537 นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นแรก

พ.ศ. 2538 สาขา มหาชัย ได้เปิดให้บริการในวันที่ 25 พฤศจิกายน 2538 นับเป็นดิสคานต์ สโตร์แห่งแรกของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นจำหน่ายสินค้าราคาถูก

พ.ศ. 2539 ศูนย์กระจายสินค้าหรือดีซีวีงน้อย ได้ถือกำเนิดขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจในอนาคต โดยใช้เงินลงทุนในการก่อสร้างและพัฒนาถึงกว่า 3,000 ล้านบาท นับเป็นศูนย์

กระจายสินค้าที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในช่วงเวลานั้น

พ.ศ. 2541 เนื่องจากวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ จึงได้ถือกำเนิดขึ้น ด้วยการร่วมลงทุนระหว่างกลุ่มผู้ค้าปลีกชั้นนำในสหราชอาณาจักร และกลุ่มซีพี ซึ่งนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ ได้มีส่วนสำคัญในการช่วยเหลือพัฒนาเศรษฐกิจไทย ด้วยเงินลงทุนเพื่อการก่อสร้างและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย รวมทั้งการจ่ายภาษีเพื่อนำมาพัฒนาสังคมไทย

พ.ศ. 2544 ร้านเอ็กซ์เพรส สาขารามอินทรา เปิดให้บริการเป็นสาขาแรก ในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2544 เพื่อมอบความสะดวกสบายแก่ลูกค้าในชุมชน

พ.ศ. 2546 ตลาด เป็นร้านค้าอีกหนึ่งรูปแบบที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับขนาดและความต้องการของชุมชน ตลาด พงษ์เพชร จึงได้เปิดให้บริการเป็นสาขาแรกของประเทศไทยในเดือนมกราคม 2546 นำเสนอสินค้าหลากหลายประเภทและอาหารสด รวมกว่า 5,500 รายการ เพื่อให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสเลือกจับจ่ายสินค้าตามความต้องการอย่างครบถ้วนในราคาประหยัด โปรแกรมโรลแบ็ค ถือกำเนิดขึ้น โดยมีจุดประสงค์หลักที่จะมอบสินค้าคุณภาพในราคาย่อมเยาให้แก่ลูกค้า โดยเราได้ช่วยลูกค้าประหยัดเงินผ่านโปรแกรมโรลแบ็ค เป็นจำนวนเงินเกือบ 5,000 ล้านบาท นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546

พ.ศ. 2547 วิซ่า การ์ด คือบัตรเครดิตภายใต้แนวคิด “ตอบรับกับทุกวันของชีวิต” มุ่งตอบสนองกับทุกสิ่งที่เป็นสำหรับชีวิตประจำวันของผู้บริโภคอย่างแท้จริง จากจุดเริ่มต้นของความเป็นบัตรเครดิตที่ให้บริการเฉพาะภายในห้างธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ จนกระทั่งได้ รับการตอบรับอย่างดีเยี่ยมจากกลุ่มผู้ใช้บริการ ในปัจจุบัน บัตรเครดิต ห้างธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ มอบสิทธิประโยชน์มากมายเมื่อใช้บัตรสำหรับชำระค่าบริการนอกห้าง อีกด้วยและยังได้เปิดตัว อาคารอนุรักษ์พลังงาน (กรีนสโตร์) แห่งแรก ที่สาขาพระราม 1 ด้วยเงินลงทุนในการก่อสร้างกว่า 1,000 ล้านบาท เพื่อตอบสนองแนวคิดในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยนำนวัตกรรมในการประหยัดพลังงานต่าง ๆ มาใช้ เช่น การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์บนหลังคาอาคารเพื่อผลิตพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์

พ.ศ. 2549 ศูนย์กระจายสินค้าบางบัวทอง เปิดดำเนินการในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 ด้วยเงินลงทุนในการก่อสร้าง 751 ล้านบาท ซึ่งนับเป็นศูนย์กระจายสินค้าแห่งที่ 2 ของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ เพื่อรองรับการพัฒนาในรูปแบบเอ็กซ์เพรสและตลาดค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทฯ หากมีการนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลและข้อมูลอื่น ๆ ที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ และขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลและข้อมูลอื่น ๆ ที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ และขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลและข้อมูลอื่น ๆ ที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้

เพียบพร้อมด้วยระบบปฏิบัติการระดับสากล เช่น ระบบการจัดการสินค้าคงคลัง (Warehouse Management System) ที่มีความทันสมัยที่สุดของประเทศไทย ปัญญาด้านชุมชน ได้ถือกำเนิดขึ้น โดยถูกจัดให้เป็นหนึ่งในนโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ เพื่อคืนกำไรสู่สังคม และพัฒนาชุมชนที่เราอาศัยอยู่ ผ่านโครงการนำร่อง 2 โครงการหลัก ได้แก่ โครงการ “สุขภาพดีชีวิตดีกับเรา” ที่มุ่งส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพกายและใจที่ดี และโครงการ “๕ ล้านกล้า ๘๐ พรรษามหามงคล” ซึ่งเป็นโครงการปลูกป่าเพื่อฟื้นฟูสภาพแวดล้อมในอุทยานแห่งชาติต่าง ๆ และปลูกจิตสำนึกให้เยาวชนไทยใส่ใจสิ่งแวดล้อม

พ.ศ. 2550 เปิดตัวเครื่องหมายการค้าใหม่ของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ โดยมีจุดประสงค์เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ของเราให้มีความทันสมัยขึ้น มีเอกลักษณ์ของบริษัทในระดับสากลที่ยังคงไว้ซึ่งความเป็นไทยอย่างชัดเจน พร้อมกับการเปิดตัวนิยาม “เราใส่ใจคุณ” อันเป็นปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และเป็นแนวทางในการถ่ายทอดความรู้สึกที่บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ มีให้แก่ ลูกค้า พนักงาน และชุมชน เทสโก้ โลตัส ถือเป็นเอกชนรายแรกที่เปลี่ยนมาใช้น้ำมันไบโอดีเซลเป็นเชื้อเพลิงในรถขนส่งสินค้าและอุปกรณ์ขนย้ายสินค้าต่าง ๆ ทั้งระบบอย่างเต็มรูปแบบรายใหญ่ที่สุดในประเทศ เพื่อสะท้อนจุดยืนในการเป็นผู้นำด้านธุรกิจสีเขียว

พ.ศ. 2551 บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ เปิดตัว สาขา กรีนสตอร์ ซึ่ง เป็นอาคารอนุรักษ์พลังงานแห่งที่ 2 ของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ โดยนำนวัตกรรมประหยัดพลังงานต้นแบบต่าง ๆ ของสาขาพระราม 1 มาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีแนวคิดใหม่ ประกอบไปด้วยโครงการเพื่อการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากกว่า 70 โครงการ ด้วยเงินลงทุนในการก่อสร้างมากกว่า 800 ล้านบาท ศูนย์กระจายสินค้าสามโคก คือศูนย์กระจายสินค้าแห่งล่าสุด ได้เปิดดำเนินการในเดือนพฤศจิกายน ที่ อำเภอ สามโคก โดยนำเอาเทคโนโลยีและระบบการจัดการต่าง ๆ ของศูนย์กระจายสินค้าทั้งสองแห่งที่วังน้อย และบางบัวทอง มาพัฒนาใช้เพื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน และยังสามารถช่วยลดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการดำเนินงานได้ถึงร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับศูนย์กระจายสินค้าวังน้อย

พ.ศ. 2552 พลาสติก ขั้วปิ้งมอลต์ ได้เปิดให้บริการในเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 ด้วยพื้นที่ขั้วปิ้งมอลต์ขนาดใหญ่ ครบครันด้วยร้านค้าและบริการต่าง ๆ พร้อมด้วยโรงภาพยนตร์ เพื่อตอบสนองทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้าทุกเพศ ทุกวัย คลับการ์ด คือ บัตรขอบคุณ เพื่อขอบคุณและตอบแทนลูกค้าที่ไว้วางใจเราเสมอมา โดยสมาชิกของคลับการ์ดจะได้รับแต้มสะสมทุกครั้งที่ใช้จ่ายที่บริษัทที่ค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทฯ ไม่ควรเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายประชาสัมพันธ์ โทร. 02-026-1111 หรือเยี่ยมชมเว็บไซต์ของบริษัทฯ ได้ที่ [www.tesco.com](http://www.tesco.com) ไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนเป็นคู่มือเงินสดคืนกลับให้ลูกค้าในทุก ๆ ไตรมาส และลูกค้ายังได้รับสิทธิพิเศษอื่น ๆ จากการเป็นสมาชิกคลับการ์ดอีกด้วย นับเป็นอีกก้าวสำคัญ ในการมอบประสบการณ์ในการจับจ่ายที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

พ.ศ. 2553 F&F แบรินด์แฟชั่นชั้นนำติดอันดับ 1 ใน 10 แบรินด์ยอดนิยมของเกาะอังกฤษ ที่โดดเด่นด้วยทั้งคุณภาพและดีไซน์ที่ทันสมัยได้เริ่มวางจำหน่ายเฉพาะที่บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ เท่านั้น Clubcard Green Point เป็นผู้ค้าปลีกรายแรกที่มอบรางวัลแก่ลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์สินค้าที่เป็นมิตรแก่สิ่งแวดล้อม หรือ ‘กรีน โปรดักส์’ ด้วยการมอบแต้ม ‘กรีนพอยน์ท์’ แก่ผู้ใช้คลับการ์ด ศูนย์กระจายสินค้าอาหารสด ลำลูกกา ที่ทันสมัยที่สุดในเอเชีย ได้รับการออกแบบและก่อสร้างขึ้นภายใต้หลักปฏิบัติที่ดีที่สุด คือ “ดีที่สุดสำหรับลูกค้า ดีที่สุดสำหรับสิ่งแวดล้อม” ด้วยงบประมาณกว่า 1,600 ล้านบาท ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถขนส่งสินค้าอาหารสดได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าของเราจะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพสูง สด ใหม่ เสมอ

พ.ศ. 2554 กรีนไลน์ (Green Line) เป็นนวัตกรรมด้านการบริการ เพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วทุกครั้งที่ใช้ชำระค่าใช้จ่าย และได้รับประสบการณ์ในการช้อปปิ้งที่ดียิ่งขึ้น โดยบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ คิดค้นสีเขียวไว้ที่หน้าจุดชำระเงิน ถ้าคิวรถเงินของลูกค้าอยู่เกินเส้นสีเขียวที่เราคิดไว้ เราจะเปิดช่องจ่ายเงินใหม่ให้ลูกค้าทันที เปิดตัวสาขารูปแบบใหม่ “เอ็กซ์ตร้า” บนถนนพระราม 4 ในเดือนกรกฎาคม เป็นแห่งแรกในประเทศไทยและในเอเชีย ด้วยเงินลงทุนกว่า 300 ล้านบาท สิ่งที่ยังบอกความเป็น เอ็กซ์ตร้า ได้ชัดเจนคือ การเพิ่มร้านค้า เพิ่มสินค้าใหม่ และยกระดับการบริการ ทั้งหมดนี้ในราคาบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ โดยได้ทำการศึกษาและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าอย่างละเอียดลึกซึ้ง แล้วนำมาพัฒนาให้เป็นสาขารูปแบบใหม่ ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเก่า พร้อมทั้งเชิญชวนลูกค้าใหม่ได้ในเวลาเดียวกัน เปิดตัว สโตร์ปลอดคาร์บอนฯ แห่งแรกในประเทศไทย และภูมิภาคเอเชีย ที่ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี นับเป็นการพิสูจน์ให้เห็นถึงความพยายามในการสนับสนุนสังคมและเศรษฐกิจไทยควบคู่ไปกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืนของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ โดยสโตร์แห่งนี้ ใช้เทคโนโลยีล่าสุดในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอน ไดออกไซด์ที่เกิดจากการใช้ไฟฟ้าและลดขนาดปริมาณก๊าซคาร์บอนที่เหลือด้วยพลังงานทดแทนที่ได้จากแหล่งผลิตภายในสาขา จนมีค่าการปล่อยก๊าซคาร์บอนเทียบเท่ากับศูนย์

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของบริษัทฯ หากมีการนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในสิ่งที่ปรากฏ และไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลอดไฟ LED ที่ใช้ปริมาณ ไฟฟ้าต่ำ ระบบทำความเย็นที่ใช้สารไฮโดรคาร์บอน ตัวอาคารที่ออกแบบเพื่อให้พื้นที่มีการรับแสงจากธรรมชาติมาใช้ได้มากที่สุด กังหันลมและฟาร์มโซลาร์เซลล์ เพื่อผลิตพลังงานไฟฟ้าเพื่อป้อนสู่อุตสาหกรรม ตลอดจนบ่อกักเก็บน้ำฝนเพื่อใช้ในการล้างรถและการรดน้ำต้นไม้

พ.ศ. 2555 เปิดตัวกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่า รีเทล โกรท (TLGF) เข้าจดทะเบียนและซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ 19 มีนาคม 2555 ด้วยมูลค่าการเสนอขายหน่วยลงทุนครั้งแรกสูงสุดในหมวดกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ถึง 18,410 ล้านบาท ปัจจุบัน กองทุน TLGF ลงทุนในศูนย์การค้าคุณภาพสูงของเทศโก้ โลตัส จำนวน 22 แห่งทั่วประเทศ ในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดรวมทั้งเมืองที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว

พ.ศ. 2556 เปิดตัวบริการ “ช้อป ออนไลน์” เพื่อตอบรับไลฟ์สไตล์ของคนยุคใหม่ ด้วยบริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์พร้อมบริการส่งสินค้าถึงบ้านตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ เพียงเข้าไปที่เว็บไซต์ เมนู ช้อปออนไลน์ เพื่อลงทะเบียน โดยมีสินค้ามากกว่า 20,000 รายการ ซึ่งครอบคลุมทั้งสินค้าทั่วไปและสินค้าประเภทอาหารซึ่งรวมทั้งอาหารแห้ง อาหารสด อาหารแช่เย็น และอาหารแช่แข็ง

พ.ศ. 2557 เปิดตัว ศูนย์กระจายสินค้าภูมิภาคแห่งแรกในประเทศไทย จังหวัดขอนแก่น บนพื้นที่ 52,000 ตร.ม. ด้วยเงินลงทุนกว่า 2,500 ล้านบาท ซึ่งนับเป็นศูนย์กระจายสินค้าที่ครบวงจรแห่งแรกในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกของไทย โดยให้บริการจัดส่งสินค้าครบทุกประเภทภายในทีเดียว ทั้งสินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าอาหารสด อาหารแช่เย็น และอาหารแช่แข็ง โดยปัจจุบันให้บริการสาขาจำนวนกว่า 300 แห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และยังสามารถรองรับจำนวนสาขาที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต อีกทั้งยังสามารถรองรับการจัดเก็บสินค้าได้สูงสุดถึง 3 ล้านกล่องต่อสัปดาห์ การเปิดศูนย์กระจายสินค้าแห่งนี้ ยังช่วยสร้างงานในท้องถิ่นเกือบ 1,000 ตำแหน่ง และสามารถรองรับการจัดซื้อสินค้าโดยตรงจากผู้ผลิตในท้องถิ่นได้มากขึ้น และช่วยให้ลูกค้าในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของเราได้รับสินค้าที่พวกเขาต้องการเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

## 2.7.2. จุดมุ่งหมายหลักของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้

คุณค่าที่บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ ยึดถือ ไม่มีใครทุ่มเทสำหรับลูกค้าเหนือไปกว่าเรา คือ เข้าใจลูกค้า ตอบรับความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว และมีความรับผิดชอบ ต่อสังคม สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับ บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ คือการทำ ความ

เอกสารเข้าใจลูกค้า เพื่อนพนักงาน และชุมชน ว่าสิ่งใดมีความสำคัญสำหรับพวกเขา ด้วยการรับฟังและคำ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พูดคุยกับคนเหล่านี้ รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลสมาชิกคลับการ์ดและข้อมูลในสังคมออนไลน์ จากนั้นก็ลงมือปรับเปลี่ยนและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพวกเขา

ยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำงานกันเป็นทีม ใ่ว่างใจและเคารพผู้อื่น รับฟัง สนับสนุน และกล่าวคำขอบคุณ แบ่งปันความรู้และประสบการณ์

เรารู้ดีว่าการปฏิบัติต่อพนักงาน โดยให้ความใ่ว่างใจและให้ความเคารพกัน เป็นสิ่งสำคัญ ต่อความสำเร็จของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ เมื่อพนักงานได้รับการยกย่อง และได้รางวัลจากงานที่ทำร่วมกัน ได้รับ โอกาสในการเติบโต และได้รับการสนับสนุนเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ พวกเขา ก็จะทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อลูกค้า

ใช้ขนาดของธุรกิจของเราให้เป็นประโยชน์ สร้างโอกาสให้กับเยาวชน ช่วยเหลือและสนับสนุนพนักงานและลูกค้าให้มีสุขภาพแข็งแรงขึ้น เป็นผู้ดำเนินการลดการทิ้งอาหาร

ด้วยขนาดของธุรกิจเราที่มีขนาดใหญ่ เราจึงสามารถช่วยให้คนทั่วโลก ได้เข้าถึงอาหาร คุณภาพดีในราคาที่ ไม่แพง และเราต้องการใช้ขนาดธุรกิจของเราเพื่อสร้างคุณค่าให้กับสังคม โดยรวมมากยิ่งขึ้น ด้วยการแก้ปัญหาที่โลกกำลังเผชิญอยู่ นอกเหนือจากการช่วยเหลือสังคมที่เราได้ ทำอยู่หลายประการแล้วในปัจจุบัน ทั้งการสร้างงาน หรือทำงานร่วมกับเกษตรกรเพื่อให้ ได้ผลผลิต คุณภาพดี

### 2.7.3. วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้

วิสัยทัศน์ เป็นธุรกิจที่มีคุณค่าสูงสุด โดยได้รับการชื่นชมจากลูกค้าที่เราให้บริการชุมชนที่ เราเข้าไปเปิดกิจการพนักงานที่มีความภักดีและทุ่มเทต่อองค์กรและผู้ถือหุ้น

กลยุทธ์หลัก นำการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคใหม่ของการค้าปลีกผ่านหลากหลายช่องทาง โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าเสมอ

### 2.7.4. ธุรกิจของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้

#### 2.7.4.1 ธุรกิจค้าปลีก

จำหน่ายสินค้าคุณภาพสูงนานาชนิด ในราคาประหยัด เพื่อตอบรับทั้งความต้องการในชีวิตประจำวันและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่แตกต่างกัน อาทิ อาหารสด สินค้าอุปโภคบริโภค เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องใช้ภายในบ้าน เสื้อผ้า เครื่องเขียน ของเด็กเล่นและอุปกรณ์กีฬา โดยจำหน่าย สินค้าผ่านหลากหลายช่องทาง ด้วยร้านค้ารูปแบบต่าง ๆ และทางออนไลน์

#### 2.7.4.2 ธุรกิจบริการลูกค้า

รับชำระค่าบริการและมอบบริการต่างๆที่เพิ่มความสะดวกมากขึ้น เช่น รับชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เดิมเงินมือถือและเกมส์ออนไลน์ จองบัตรโดยสาร รถทัวร์และบัตรคอนเสิร์ต บริการส่งไปรษณีย์ ถ่ายเอกสาร และแฟกซ์

#### 2.7.4.3 บริการทางการเงิน

ดำเนินงานโดยบริษัท บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้านการเงิน ทั้งบัตรเครดิต บัตรสินเชื่อ และนายหน้าสำหรับประกันประเภทต่าง ๆ เช่น ประกันสุขภาพ ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันภัยรถยนต์

บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ ให้บริการแก่ลูกค้าจำนวนมากกว่า 12 ล้านคน ในแต่ละสัปดาห์ ปัจจุบัน บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ มีจำนวนสาขากว่า 1,700 แห่ง ใน 5 รูปแบบ ได้แก่ เอ็กซ์ตรา ไฮเปอร์มาร์เก็ต ดีพาร์ทเมนท์สโตร์ ตลาด และเอ็กซ์เพรส บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ ให้บริการ ‘ช้อปปิ้งออนไลน์’ โดยลูกค้าจะได้รับความสะดวกสูงสุดจากการเลือกซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคและอาหารสด จำนวนกว่า 20,000 รายการทางออนไลน์ ซึ่งบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ จะจัดส่งสินค้าตรงถึงบ้านลูกค้า

#### 2.7.5. พนักงานและการจ้างงานของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้

บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ มีพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในทุกหน่วยงานของธุรกิจรวมกว่า 50,000 คน

บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ ส่งเสริมความก้าวหน้าทางอาชีพของพนักงาน โดยในปี พ.ศ. 2556/57 ได้ปรับเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานภายในองค์กรมากกว่า 8,000 ตำแหน่ง

บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ มีส่วนให้เกิดการจ้างงานกว่า 500,000 อัตราทั่วประเทศ ซึ่งคำนวณจากจำนวนพนักงานของคู่ค้าของเราที่มีอยู่กว่า 9,000 ราย

ในปี 2556 บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ ได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่น ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับประเทศ และรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน จำนวน 268 สาขา จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์แรม พุทธนุกูล (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวพระบุรี จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีวพระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรวิทยาลัยการอาชีวพระบุรี จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้าน โอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านฐานะของอาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านวิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับตำแหน่งพบว่าข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวง มหาวิทยาลัยที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำออกจำหน่าย หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต หากมีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยเป็นอย่างสูง และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

มีฉันทนา เสนาธรรม (2545) ทำการศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง” พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อบ้างจ้อยใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อบ้างจ้อยใจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยปานกลาง โดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงานและวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

วัชรภรณ์ มณีวงษ์ (2541) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา มีแรงจูงใจในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย คือ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความอยู่รอด และความเจริญก้าวหน้า เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างบุคลากรสาย ข กับบุคลากรสาย ค พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างบุคลากร ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปีขึ้นไป พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สุวณี ติรณะ (2545) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาในรายองค์ประกอบพบว่าอยู่ในระดับสูง 3 ด้าน คือด้านภาวะกดดันในชุมชน ด้านความพอใจในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนครูตามลำดับ การวิเคราะห์เปรียบเทียบขวัญและ

กำลังใจในการปฏิบัติงานของครู พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูจำแนกตามเพศ  
เอกสาร เอนเอียงให้สัมภาษณ์ว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเน้นผู้ให้ข้อมูลเพียงไม่กี่คน เพื่อทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ที่สนใจ ไม่ใช่การวิจัยเชิงปริมาณที่เน้นการวัดค่าเชิงสถิติ  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงานพบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

แจ็กสัน (Jackson. 1974 อ้างถึงใน สายฝน สกุลเจริญ. 2540) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ทเวสเทิร์น อิลลินอยส์ (Northern Illinois) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อองค์ประกอบทฤษฎีกระตุ้น และค้ำจุนของเฮิร์ชเบิร์ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหาร จำนวน 337 คน การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อจะเปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลางและแนวคิดของรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ตามระดับงานของเขา ผลการศึกษาในเรื่องนี้พบว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธานกรรมการบริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้ำจุน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยค้ำจุนก็เป็นปัจจัยจำเป็นที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

หยิน (Yin. 1992 อ้างถึงใน ลักษณ์นาราฯ พันวรลิติน. 2553) ได้ศึกษาเพื่อตรวจสอบปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงานในไต้หวัน โดยศึกษาตัวแปร 3 ตัว คือลักษณะของแต่ละบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ และการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ อาชีพธุรกิจการค้า ธรรมชาติและขนาดของบริษัท โปรแกรมการเกษียณรายได้ และระยะเวลาในการบริหารกลุ่มตัวอย่าง 1,897 คน พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นตัวพยากรณ์ความพึงพอใจการทำงานที่ดี อายุและเพศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานยกเว้นระยะเวลาในการบริหารมีความสำคัญในการวัดความพึงพอใจในการทำงาน มีทักษะเสมียนพนักงานขายมีความพึงพอใจคนที่ทำงานในธุรกิจขนส่งการเก็บสินค้า และการติดต่อสื่อสารมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในส่วนราชการ คนที่ทำงานในบริษัทเอกชนรู้สึกพอใจกับการได้เลื่อนตำแหน่ง โปรแกรมการเกษียณรายได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษานี้คือ กลุ่มบุคลากร หรือพนักงานของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ที่ทำงานอยู่ในแต่ละแผนกของสำนักงานใหญ่ ซึ่งจากข้อมูลพนักงานจากทางบริษัท ณ เดือน กันยายน พ.ศ.2557 ระบุว่าจำนวนพนักงานในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 2000 คน (รายงานประจำปีบริษัทในการศึกษานี้. 2557)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้คือ เพศชายและเพศหญิง ที่เป็นพนักงานอยู่ในแผนกต่าง ๆ ของบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ ถ้าต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 สามารถคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ดังนี้

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

โดยที่	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{2000}{1+(2000)(0.05)^2}$$

$$= 333.33 \text{ หรือประมาณ } 334 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ 334 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด 2,000 คน ในระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 หรือความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น จึงได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริ โภคสำรองจำนวน 16 คน รวมทั้งสิ้น 350 ตัวอย่าง

### 3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multiple-Stage Sampling) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เลือกตัวอย่างให้กระจายไปแต่ละแผนก ซึ่งแผนกของ บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) มีจำนวนแผนกทั้งสิ้น 15 แผนก ประกอบด้วย (รายงานประจำปีบริษัทในการศึกษาครั้งนี้ 2557)

1. Community
2. Communications
3. Government Relations
4. Property Planning
5. Legal Services
6. Marketing
7. Office Services
8. Central Supply Chain
9. Demand Planning Director

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. Fresh Food Development (Retail Operations)
11. Tax
12. Deputy Finance Controller
13. Inventory
14. Property Management
15. Accountant - Payroll.

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของแต่ละแผนก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดสรรโควตา (Quota Sampling) โดยคัดเลือกจากแผนกทั้งหมด 15 แผนก โดยแบ่งเป็นแผนกละ 23 ชุด 10 แผนก และแผนกละ 24 ชุด 5 แผนก เนื่องจากแผนกแต่ละแผนกจะมีจำนวนแผนกย่อยที่แตกต่างกัน จึงทำให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนกแตกต่างกัน โดยรายละเอียดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บแต่ละแผนกมีดังนี้

- |  |        |
|--|--------|
| 1. Community                                   | 23 ชุด |
| 2. Communications                              | 23 ชุด |
| 3. Government Relations                        | 23 ชุด |
| 4. Property Planning                           | 24 ชุด |
| 5. Legal Services                              | 23 ชุด |
| 6. Marketing                                   | 24 ชุด |
| 7. Office Services                             | 24 ชุด |
| 8. Central Supply Chain                        | 24 ชุด |
| 9. Demand Planning Director                    | 23 ชุด |
| 10. Fresh Food Development (Retail Operations) | 24 ชุด |
| 11. Tax  | 23 ชุด |
| 12. Deputy Finance Controller                  | 23 ชุด |
| 13. Inventory                                  | 23 ชุด |
| 14. Property Management                        | 23 ชุด |
| 15. Accountant - Payroll.                      | 23 ชุด |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละแผนกในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) โดยเก็บเฉพาะผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามงานวิจัย

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวความคิดที่กำหนด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกด้วยตนเอง โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ หรือปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือน รวมทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ทฤษฎีสองปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) โดยแบ่งเป็นส่วนย่อยดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น โดยนำมาจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก มีคำถามทั้งหมดรวม 25 ข้อ ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในงาน	รวมทั้งสิ้น	5 ข้อ
2. ด้านการยอมรับนับถือ	รวมทั้งสิ้น	4 ข้อ
3. ด้านความรับผิดชอบ	รวมทั้งสิ้น	5 ข้อ
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	รวมทั้งสิ้น	3 ข้อ
5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	รวมทั้งสิ้น	8 ข้อ

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย โดยนำมาจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก มีคำถามทั้งหมดรวม 28 ข้อ ดังนี้

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	รวมทั้งสิ้น	7 ข้อ
2. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	รวมทั้งสิ้น	6 ข้อ
3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	รวมทั้งสิ้น	5 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ 4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานนั้น ไม่นับรวมทั้งสิ้น ใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งสิ้น 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) โดยแบ่งเป็นส่วนย่อยดังนี้

1. องค์กรประกอบด้านสิ่งแวดล้อม มีคำถามทั้งหมดรวม 4 ข้อ
2. องค์กรประกอบส่วนบุคคล มีคำถามทั้งหมดรวม 5 ข้อ

### 3.4 การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หรือปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามในส่วนของเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือน ในลักษณะให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบจากตัวเลือกที่กำหนดไว้ให้ (Multiple Choices) และตัวแปรที่ใช้เป็น ตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Theory) ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น และ ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย รวมทั้งสิ้น จำนวน 52 ข้อ ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่ง Rating Scale ได้รับการยอมรับเพื่อใช้ในการออกแบบสอบถามในวงกว้าง เป็นตัววัดทัศนคติโดยตรงพัฒนาโดย Rensis Likert (ชาตินิวยอร์ก คีลปีจารุ. 2550) โดยใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้ (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. 2548)

มากที่สุด	หมายถึง	ให้คะแนน	5
มาก	หมายถึง	ให้คะแนน	4
ปานกลาง	หมายถึง	ให้คะแนน	3
น้อย	หมายถึง	ให้คะแนน	2
น้อยที่สุด	หมายถึง	ให้คะแนน	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายจาก ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2542 อ้างถึงใน ลักษณะนาราช พันวารานิน. 2553)

$$\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล}}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษาชีวิตหลักเกณฑ์ดังนี้  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึงมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมาก  
 ที่สุดค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ  
 บุคลากรมาก  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึงมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรปาน  
 กลาง  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึงมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อย  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึงมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อย  
 ที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่  
 ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) โดยแบ่งเป็น 2  
 ส่วนย่อย ได้แก่ องค์กรประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และองค์กรประกอบส่วนบุคคล รวมทั้งสิ้น จำนวน 9  
 ข้อ ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่ง Rating  
 Scale ได้รับการยอมรับเพื่อใช้ในการออกแบบสอบถามในวงกว้าง เป็นตัววัดทัศนคติโดยตรงพัฒนา  
 โดย Rensis Likert (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550) โดยใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น  
 (Interval Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้  
 (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. 2548)

มากที่สุด	หมายถึง	ให้คะแนน	5
มาก	หมายถึง	ให้คะแนน	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปานกลาง	หมายถึง	ให้คะแนน	3
น้อย	หมายถึง	ให้คะแนน	2
น้อยที่สุด	หมายถึง	ให้คะแนน	1

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายจาก ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2542 อ้างถึงใน ลักษณะนาราช พันวรารัติน. 2553)

$$\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล}}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยที่สุด

### 3.5 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง

กรอบความคิด และสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลตามกรอบแนวคิด โดยมีวิธีการสร้างและหา เอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนักผู้ขาดเห็นาเบเซประเษยนดานการค้ ไม่ว่างรณเใๆท้งลัน อึกท้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพของเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้ (Cronbach, 1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

1. ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด แล้วจึงสร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการกำหนดเนื้อหาในแบบสอบถามต้องครอบคลุมในเรื่องที่ศึกษาและใช้ภาษาที่ไม่ซ้ำซ้อนรวมทั้งสะดวกต่อการทำความเข้าใจ จากนั้นนำมาตรวจสอบเพื่อให้ได้คำถามที่ถูกต้อง สามารถให้คำตอบที่เป็นข้อเท็จจริงได้สมบูรณ์มากที่สุด

2. เมื่อผู้ศึกษาตรวจสอบแบบสอบถามแล้ว จึงนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามแต่ละข้อให้ตรงกับจุดมุ่งหมายของการศึกษาครั้งนี้ เกณฑ์พิจารณาใช้เกณฑ์ดังนี้

- +1 คือ คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือศัพทนิยาม
- 0 คือ ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือศัพทนิยาม
- 1 คือ คำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยหรือศัพทนิยาม

เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้วลงความเห็นในแบบตรวจสอบรายการแต่ละข้อ จึงนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาหาความตรง โดยแทนค่าในสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

- เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence)
- R คือ คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
- N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ดังนี้

- ถ้าค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดมุ่งหมายการวิจัย

- ถ้าค่า IOC น้อยกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงกับจุดมุ่งหมายการวิจัย  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ผู้ศึกษาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมอีกครั้ง และนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดลอง (Try Out) กับกลุ่มประชากรตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร 30 ตัวอย่าง หลังจากนั้นนำผลที่ได้จากแบบสอบถาม มาตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{(n+1)} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	$n$	แทน	จำนวนคำถาม
	$s_i^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	$s_t^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนทั้งหมด

สูตร Cronbach's Alpha Coefficient ค่าอัลฟา (Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดย Alpha ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.75 ค่าสูงสุดคือ 1 หมายความว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการต่อไปได้ (วัฒนาสุนทรชัย. 2546) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลวิจัยต่อไป

#### การพัฒนาและการสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้สร้างและพัฒนาจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่างๆเพื่อนำมาจัดทำ เครื่องมือในการทำแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 การพัฒนาและการสร้างแบบสอบถาม

ลำดับที่	คำถาม	แหล่งอ้างอิง/แนวความคิด/ ทฤษฎี/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
1.	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้าน ความสำเร็จในงาน	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 อ้างถึงใน สายฝน สกฤตเจริญ.2540)
2.	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้าน การยอมรับนับถือ	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 อ้างถึงใน สายฝน สกฤตเจริญ.2540)
3.	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้าน ความรับผิดชอบ	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 อ้างถึงใน สายฝน สกฤตเจริญ.2540)
4.	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 อ้างถึงใน สายฝน สกฤตเจริญ.2540)
5.	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้าน นโยบายและการบริหารงาน	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 อ้างถึงใน สายฝน สกฤตเจริญ.2540)
6.	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้าน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 อ้างถึงใน สายฝน สกฤตเจริญ.2540)
7.	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้าน การปกครองบังคับบัญชา	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 อ้างถึงใน สายฝน สกฤตเจริญ.2540)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	คำถาม	แหล่งอ้างอิง/ แนวความคิด/ ทฤษฎี/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8.	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1959 อ้างถึงใน สายฝน สกฤตเจริญ.2540)
9.	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้าน ความมั่นคงความปลอดภัยในการทำงาน	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1959 อ้างถึงใน สายฝน สกฤตเจริญ.2540)
10.	ความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานด้าน องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	(อารี เพชรสุด. 2540)
11.	ความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานด้าน องค์ประกอบด้านส่วนบุคคล	(อารี เพชรสุด. 2540)

### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากข้อมูล 2 แบบ ดังนี้

3.6.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 350 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากร หรือพนักงานในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ตามแต่ละแผนก โดยก่อนที่ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจะทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ อธิบายถึงข้อสงสัย และวิธีการตอบแบบสอบถามก่อนเก็บข้อมูล

3.6.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว จะทำการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด มาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- 1 ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
- 2 ลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดไว้
- 3 ประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

#### 3.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

##### 3.1.1 การหาร้อยละ

##### 3.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean)

##### 3.1.3 การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ โดยตั้งระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้จากการวิธีการสำรวจโดยแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานของแต่ละข้อ โดยใช้สถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เป็นหาความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร คือปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติดังนี้

1. เพศ ระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นการหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรกลุ่มที่อิสระจากกัน จะทดสอบโดยใช้ Independent sample t-test

2. อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

บุคลากร ทดสอบโดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance (ANOVA)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร คือ บัณฑิตจบใจหรือบัณฑิตจบใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ซึ่งบัณฑิตจบใจหรือบัณฑิตจบใจประกอบด้วยด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในการทดสอบสมมุติฐานจะทำการทดสอบโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร คือ บัณฑิตจบใจหรือบัณฑิตจบใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ซึ่งบัณฑิตจบใจหรือบัณฑิตจบใจประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารเงิน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ในการทดสอบสมมุติฐานจะทำการทดสอบโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

### 3.8 สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) มีสถิติที่ใช้ดังนี้

1. กลุ่ม Independent sample t-test เป็นการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรสองกลุ่มโดยใช้การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540)

1.1. เปลี่ยนสมมุติฐานวิจัยเป็นสมมุติฐานสถิติ

1.2. สมมุติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$  หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$  หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

1.3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

กรณีที่ 1      เมื่อ  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$t = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

เมื่อ

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

$$S_p^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n_1 - 1}$$

กรณีที่ 2 เมื่อ  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยมี

$$df, v = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}$$

1.4. การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ =  $\alpha$

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $t$  จากตารางที่  $df = n_1 + n_2 - 2$  หรือ  $v$  หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า  $p$ -value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า  $\mu_1 = \mu_2$  หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $t$  จากตารางที่  $df = n_1 + n_2 - 2$  หรือ  $v$  หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า  $p$ -value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า  $\mu_1 \neq \mu_2$  หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สูตรนี้

1. กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มต้องเป็นอิสระจากกัน และต้องได้มาจากการสุ่มจากกลุ่มประชากรที่มีการแจกแจงเป็น โคน์ปกติ
2. คุณสมบัติที่ต้องการศึกษาภายในกลุ่มต้องเป็นอิสระจากกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. มีเหตุผลพอที่จะเชื่อได้ว่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน ( $\sigma^2_1 \neq \sigma^2_2$ )

4. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ( $n_1 \neq n_2$ )

2. การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance (ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นมากกว่า 2 กลุ่ม (พวงรัตน์ ทีวีรัตน์. 2540) โดยใช้การทดสอบสมมติฐานวิจัยดังนี้

2.1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ

2.2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0$ : ค่าเฉลี่ยของประชากร k กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 ประชากร แตกต่างกัน

2.3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_0}{MS_w}$$

การวิเคราะห์จะแสดงค่าดังนี้

ตารางที่ 3.2 ค่าสำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

Source of variance	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Group	k-1	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$F = \frac{MS_0}{MS_w}$
Within Group	n-k	$SS_w = SS_b + SS_w$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
Total	n-1	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ	$k$	คือ	กลุ่มตัวอย่าง
$n$		คือ	ขนาดตัวอย่าง
$n_j$		คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ $j$
$T_j$		คือ	ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่าง $j$
$T$		คือ	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
$x_{ij}$		คือ	คะแนนแต่ละตัว

#### 2.4. เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (k-1), (n-k)$  หรือโปรแกรมให้ค่า  $p$ -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า  $F$  มากกว่าค่า  $F$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า  $p$ -value น้อยกว่า  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 ประชากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = (k-1), (n-k)$  หรือโปรแกรมให้ค่า  $p$ -value หรือ ถ้าที่ค่า  $p$ -value มากกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$  นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากร  $k$  กลุ่ม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนมีเงื่อนไขในการพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประสิทธิภาพในการนำไปใช้อ้างอิงสู่ประชากร มีดังนี้

1 ข้อมูลที่ใช้จะต้องเป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มที่ไม่มีอคติ มีการแจกแจงแบบปรกติ (Normality) และข้อมูลอยู่ในระดับอันตรภาคหรืออัตราส่วน

2 กลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยมีความเป็นอิสระจากกัน (Independence) ทำให้ตัวแปรอิสระสามารถส่งผลต่อตัวแปรตามได้อย่างเต็มที่

3 ความแปรปรวนของประชากรที่นำมาทดสอบจะต้องเท่ากัน (Variance Homogeneity)  $(\alpha_1^2 = \alpha_2^2 = \dots = \alpha_n^2)$  โดยที่จะใช้การทดสอบเอฟของฮาร์ตลีย์ หรือ ครอนแคเรนในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน และใช้การทดสอบของบาร์เล็ดในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน

3. สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ใช้สัญลักษณ์  $r_{xy}$  เป็นวิธีที่ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือข้อมูล 2 ชุด โดยที่ตัวแปร หรือข้อมูล 2 ชุดนั้นจะต้องอยู่ในรูปของข้อมูลในมาตราอันตรภาคหรืออัตราส่วน (Interval or Ratio scale) เช่น การหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะสุขภาพกับการดูแล

ตนเอง การหาความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักแรกเกิดของทารกกับอายุของมารดา เป็นต้น เอกสารนี้ยังมีเนื้อหาที่ละเอียดและน่าสนใจอีกมากมาย หากท่านสนใจสามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับนี้ได้ที่ [www.kitpoch.com](http://www.kitpoch.com) ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ตัวแปรหรือข้อมูลทั้ง 2 ชุดอยู่ในมาตราอันตรภาค หรือมาตราอัตราส่วน
2. ข้อมูลทั้ง 2 ชุด มีการแจกแจงแบบปกติ และมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง
3. ข้อมูลในแต่ละชุดจะต้องมีความเป็นอิสระต่อกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน คำนวณจากสูตร

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

เมื่อ	$r_{xy}$	คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
	$\sum X$	คือ ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)
	$\sum Y$	คือ ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)
	$\sum XY$	คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2
	$\sum X^2$	คือ ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1
	$\sum Y^2$	คือ ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2
	N	คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือ ไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
0.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.70 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.50 - 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.30 - 0.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00 - 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย + , - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$r$  มีเครื่องหมาย + หมายถึงการมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

$r$  มีเครื่องหมาย - หมายถึงการมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

ยกเว้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางชนิดที่มีลักษณะ  $0 \leq r \leq 1$  ซึ่งจะบอกได้เพียงขนาดหรือระดับของความสัมพันธ์เท่านั้น ไม่สามารถบอกทิศทางของความสัมพันธ์ได้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะใช้ได้อย่างเหมาะสมกับข้อมูลที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นเท่านั้น ดังนั้น ในการคำนวณหากพบว่าค่า  $r = 0$  การตีความหมายว่าข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์กันอาจไม่ถูกต้อง เนื่องจากอาจเป็นไปได้ว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์กันในลักษณะอื่นที่ไม่ใช่เชิงเส้น ดังนั้น ในการสรุปจึงควรสรุปว่าข้อมูล 2 ชุดไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัท ที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มบุคลากร หรือพนักงาน ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานอยู่ในแต่ละแผนกของสำนักงานใหญ่ จำนวน 350 คน ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multiple-Stage Sampling) เริ่มจากการสุ่มตัวอย่างแบบจัดสรรโควตา (Quota Sampling) โดยคัดเลือกจากแผนกทั้งหมด 15 แผนก โดยแบ่งเป็นแผนกละ 23 ชุด 10 แผนก และแผนกละ 24 ชุด 5 แผนก ร่วมกับวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในแต่ละแผนก เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีการกระจาย ตั้งแต่เดือนมิถุนายน–ตุลาคม 2558 ผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล ระดับแรงงูใจของปัจจัยงูใจหรือปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล ระดับแรงงูใจของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้าน

เอกสารความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานที่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร จำนวน 350 คน พบว่า เพศ บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ตามลำดับ

อายุ บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา บุคลากรส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน บุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 รองลงมาเป็นหัวหน้างาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และมีตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

อายุการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมามีอายุการทำงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และมีอายุการทำงาน 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

อัตราเงินเดือน บุคลากรส่วนใหญ่มีเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมามีเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 เงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 เงินเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และมีเงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป

จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.1) นั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	134	38.3
หญิง	216	61.7
รวม	350	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	184	52.6
31-40 ปี	147	42.0
41-50 ปี	19	5.4
รวม	350	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	245	70.0
ปริญญาโท	104	29.7
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.3
รวม	350	100.0
4. ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	289	82.6
หัวหน้างาน	41	11.7
อื่นๆ	20	5.7
รวม	350	100.0
5. อายุการทำงาน		
1-3 ปี	192	54.9
4-6 ปี	114	32.6
7 ปี ขึ้นไป	44	12.6
รวม	350	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	70	20.0
20,001-30,000 บาท	145	41.4
30,001-40,000 บาท	107	30.6
40,001-50,000 บาท	25	7.1
50,001 บาทขึ้นไป	3	0.9
รวม	350	100.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล ระดับแรงจูงใจของปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ภาพรวม ระดับแรงจูงใจของปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า

ด้านความสำเร็จในงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้รับความไว้วางใจ มอบหมายงานสำคัญให้ปฏิบัติ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น สามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ในขณะที่ปฏิบัติงาน ได้ และผลงานที่ทำเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด บรรลุตามเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.75, 3.56, 3.51 และ 3.31 ตามลำดับ

ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับการยกย่องชมเชยจากบุคคลอื่นในท้องที่ ได้รับความชมเชยจากผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติ และความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เสนอ มักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.08, 3.72, 3.63 และ 3.49 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่วางไว้สำหรับใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ยินดีแก้ไขปรับปรุงงานเมื่อพบข้อบกพร่อง และสามารถทำงานนอกเวลาปกติได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34, 4.09, 3.97, 3.88 และ 2.96 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถจากการอบรม สัมมนา ฯลฯ มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52, 3.34 และ 3.07 ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ หน่วยงานได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน งานในหน้าที่มีความน่าสนใจ ลักษณะงานมีความเหมาะสม ตรงกับ ความรู้ความสามารถ งานที่ได้รับมอบหมายส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่ง งานที่ทำมีความสำคัญและมีเกียรติ และงานในหน้าที่มีความสำคัญและมีคุณค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68, 3.55, 3.54, 3.48, 3.43, 3.39, 3.31 และ 3.29 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงจูงใจของปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น	ระดับแรงจูงใจ			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ผล	
1. ด้านความสำเร็จในงาน				
1.1 ผลงานที่ทำเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดบรรลุตามเป้าหมาย	3.31	0.71	ปานกลาง	5
1.2 ได้รับความไว้วางใจมอบหมายงานสำคัญให้ปฏิบัติ	3.75	0.72	มาก	2
1.3 ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.99	0.62	มาก	1
1.4 ความสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้เกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น	3.56	0.83	มาก	3
1.5 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้	3.51	0.71	มาก	4

รวมด้านความสำเร็จในงาน 3.63 0.34 มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของโรงเรียนการศึกษานานาชาติ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากโรงเรียนการศึกษานานาชาติ หากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากโรงเรียนการศึกษานานาชาติ ถือว่าผิดกฎหมาย และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยจุดใจหรือปัจจัยกระตุ้น	ระดับแรงจูงใจ			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ผล	
<b>2. ด้านการยอมรับนับถือ</b>				
2.1 ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เสนอ มักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.49	0.70	ปานกลาง	4
2.2 ได้รับความชมเชยจากผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติ	3.63	0.70	มาก	3
2.3 ได้รับการยกย่องชมเชยจากบุคคลอื่นในท้องที่	3.72	0.69	มาก	2
2.4 ได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.08	0.63	มาก	1
รวมด้านการยอมรับนับถือ	3.73	0.34	มาก	
<b>3. ด้านความรับผิดชอบ</b>				
3.1 มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน	3.97	1.00	มาก	3
3.2 ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	4.34	0.86	มาก	1
3.3 ยินดีแก้ไขปรับปรุงงานเมื่อพบข้อบกพร่อง	3.88	1.00	มาก	4
3.4 สามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด	4.09	0.84	มาก	2
3.5 สามารถทำงานนอกเวลาปกติได้	2.96	0.78	ปานกลาง	5
รวมด้านความรับผิดชอบ	3.85	0.48	มาก	
<b>4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>				
4.1 มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้น	3.07	0.76	ปานกลาง	3
4.2 มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถจากการอบรม สัมมนา ฯลฯ	3.52	0.73	มาก	1
4.3 มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.34	0.82	ปานกลาง	2
รวมด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.31	0.47	ปานกลาง	
<b>5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</b>				
5.1 งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย	3.43	0.77	ปานกลาง	5
5.2 ลักษณะงานมีความเหมาะสม ตรงกับ ความรู้ความสามารถ	3.54	0.73	มาก	3
5.3 ปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่ง	3.39	0.74	ปานกลาง	6
5.4 งานที่ได้รับมอบหมายส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	3.48	0.81	ปานกลาง	4
5.5 งานที่ทำมีความสำคัญและมีเกียรติ	3.31	0.89	ปานกลาง	7
5.6 หน่วยงานได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน	3.68	0.79	มาก	1
5.7 งานในหน้าที่มีความสำคัญและมีคุณค่า	3.29	0.80	ปานกลาง	8
5.8 งานในหน้าที่มีความน่าสนใจ	3.55	0.77	มาก	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยเชิงใจหรือปัจจัยกระตุ้น	ระดับแรงจูงใจ			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ผล	
รวมด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.46	0.29	ปานกลาง	

สรุปภาพรวม ระดับแรงจูงใจของปัจจัยเชิงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าด้านที่มีระดับแรงจูงใจในระดับมาก มีจำนวน 3 ด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในงาน ส่วนด้านที่มีระดับแรงจูงใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.73, 3.63, 3.46 และ 3.31 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงจูงใจของปัจจัยเชิงใจหรือปัจจัยกระตุ้น

ปัจจัยเชิงใจหรือปัจจัยกระตุ้น	ระดับแรงจูงใจ			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ผล	
ด้านความสำเร็จในงาน	3.63	0.34	มาก	3
ด้านการยอมรับนับถือ	3.73	0.34	มาก	2
ด้านความรับผิดชอบ	3.85	0.48	มาก	1
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.31	0.47	ปานกลาง	5
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.46	0.29	ปานกลาง	4
รวมปัจจัยเชิงใจหรือปัจจัยกระตุ้น	3.74	0.14	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล ระดับแรงจูงใจของปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยอนามัย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ภาพรวม ระดับแรงจูงใจของปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยอนามัย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พบว่า

ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ หน่วยงานจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานมีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ หน่วยงานมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและปฏิบัติได้ หน่วยงานมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ หน่วยงานมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร หน่วยงานมีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีการวางแผนและการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.98, 3.89, 3.73, 3.63, 3.61 และ 3.60 ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ บริษัทมีการพิจารณาปรับปรุงสวัสดิการให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ บริษัทจ่ายค่าตอบแทนและจัดสวัสดิการสูงกว่าธุรกิจประเภทเดียวกัน สวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้มีความเหมาะสม ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ บริษัทมีการพิจารณาปรับเงินเดือน ค่าตอบแทนอย่างสม่ำเสมอ และไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ถ้าบริษัทมีความมั่นคงสูง ถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70, 3.50, 3.46, 3.39, 3.37 และ 3.29 ตามลำดับ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม เสมอภาคในการปกครอง ผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค ผู้บังคับบัญชามักให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ และผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.66, 3.57, 3.44 และ 3.40

เอกสารตามลำดับสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือกันอย่างดี บุคลากรในหน่วยงานมีความสามัคคี มีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานมีบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นมิตร และการแสดงความคิดเห็นในการทำงานสามารถทำได้เต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, 3.75, 3.73, 3.65, 3.49 และ 3.36 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ มีงานปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับในสังคม รู้สึกเชื่อมั่น และศรัทธาในวิชาชีพ และตำแหน่งมีความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72, 3.63, 3.52 และ 3.48 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงจูงใจของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัย  
อนามัย

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย	ระดับแรงจูงใจ			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ผล	
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน				
1.1 หน่วยงานมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและปฏิบัติได้	3.89	0.73	มาก	3
1.2 หน่วยงานมีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ	3.98	0.67	มาก	2
1.3 หน่วยงานมีการวางแผนและการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	3.60	0.85	มาก	7
1.4 หน่วยงานมีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน	3.61	0.76	มาก	6
1.5 หน่วยงานมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ	3.73	0.82	มาก	4
1.6 หน่วยงานจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.01	0.77	มาก	1
1.7 หน่วยงานมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร	3.63	0.88	มาก	5
รวมด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.78	0.29	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย	ระดับแรงจูงใจ			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ผล	
<b>2. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์</b>				
2.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.39	0.83	ปานกลาง	4
2.2 บริษัทมีการพิจารณาปรับเงินเดือน ค่าตอบแทนอย่างสม่ำเสมอ	3.37	0.87	ปานกลาง	5
2.3 สวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้มีความเหมาะสม	3.46	0.90	ปานกลาง	3
2.4 บริษัทจ่ายค่าตอบแทนและจัดสวัสดิการสูงกว่าธุรกิจประเภทเดียวกัน	3.50	0.89	ปานกลาง	2
2.5 บริษัทมีการพิจารณาปรับปรุงสวัสดิการให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.70	0.82	มาก	1
2.6 ไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ถ้าบริษัทมีความมั่นคงสูง ถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ	3.29	0.92	ปานกลาง	6
รวมด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	3.45	0.38	ปานกลาง	
<b>3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา</b>				
3.1 ผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.66	0.86	มาก	2
3.2 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม เสมอภาคในการปกครอง	3.82	0.81	มาก	1
3.3 ผู้บังคับบัญชามักให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ	3.44	0.91	ปานกลาง	4
3.4 ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค	3.57	0.85	มาก	3
3.5 ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.40	0.85	ปานกลาง	5
รวมด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.58	0.40	มาก	
<b>4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน</b>				
4.1 เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือกันอย่างดี	3.75	0.81	มาก	2
4.2 การแสดงความคิดเห็นในการทำงานสามารถทำได้เต็มที่	3.36	0.87	ปานกลาง	6
4.3 มีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.76	มาก	4
4.4 ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.12	0.80	มาก	1
4.5 หน่วยงานมีบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นมิตร	3.49	0.85	ปานกลาง	5
4.6 บุคลากรในหน่วยงานมีความสามัคคี	3.73	0.80	มาก	3
รวมด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.68	0.37	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย	ระดับแรงจูงใจ			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ผล	
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน				
5.1 หน่วยงานมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับในสังคม	3.63	0.90	มาก	2
5.2 ตำแหน่งมีความมั่นคง	3.48	0.74	ปานกลาง	4
5.3 รู้สึกเชื่อมั่น และศรัทธาในวิชาชีพ	3.52	0.78	มาก	3
5.4 มีงานปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	3.72	0.71	มาก	1
รวมด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	3.59	0.36	มาก	

สรุปภาพรวม ระดับแรงจูงใจของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

พบว่าด้านที่มีระดับแรงจูงใจในระดับมาก มีจำนวน 4 ด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ส่วนด้านที่มีระดับแรงจูงใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.68, 3.59, 3.58 และ 3.45 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงจูงใจของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย	ระดับแรงจูงใจ			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ผล	
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.78	0.29	มาก	1
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	3.45	0.38	ปานกลาง	5
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.58	0.40	มาก	4
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.68	0.37	มาก	2
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	3.59	0.36	มาก	3
รวมปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย	3.62	0.18	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบส่วนบุคคล

ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบส่วนบุคคล พบว่า

องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ระดับความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ หน่วยงานมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีบรรยากาศทางกายภาพเอื้อต่อการปฏิบัติงาน อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบมีความเป็นสัดส่วน และหน่วยงานมีสภาพสังคมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54, 3.71, 3.81 และ 3.73 ตามลำดับ

องค์ประกอบส่วนบุคคล พบว่า ระดับความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ งานที่ได้รับคำสั่งส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ งานที่ทำเหมาะสมกับบุคลิก สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ และคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาให้แล้วเสร็จตามแผนที่กำหนดงานที่ทำได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และงานที่ทำได้ใช้ความรู้ และความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.60, 3.48, 3.44 และ 3.20 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ผล	
1. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม				
1.1 หน่วยงานมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.54	0.74	มาก	4
1.2 หน่วยงานมีบรรยากาศทางกายภาพเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.71	0.94	มาก	3
1.3 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบมีความเป็นสัดส่วน	3.81	0.85	มาก	1
1.4 หน่วยงานมีสภาพสังคมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.73	0.94	มาก	2
รวมองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	3.69	0.47	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับ
	เฉลี่ย	S.D.	ผล	
2. องค์ประกอบส่วนบุคคล				
2.1 งานที่ทำได้ใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอย่างเต็มที่	3.20	0.89	ปานกลาง	5
2.2 งานที่ทำได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.44	0.83	ปานกลาง	4
2.3 งานที่ทำเหมาะสมกับบุคลิกของท่าน	3.60	0.85	มาก	2
2.4 งานที่ทำได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่	4.01	0.80	มาก	1
2.5 สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ และคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาให้แล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด	3.48	0.79	ปานกลาง	3
รวมองค์ประกอบส่วนบุคคล	3.55	0.36	มาก	
ความพึงพอใจ	3.62	0.31	มาก	

#### ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งการทดสอบสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศโดยใช้สถิติทดสอบค่าคงที่ (t-test) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า มีค่า t เท่ากับ 0.788 และค่า p-value เท่ากับ 0.431 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า มีค่า t เท่ากับ 0.803 และค่า p-value เท่ากับ 0.423 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบส่วนบุคคล พบว่า มีค่า  $t$  เท่ากับ 0.279 และค่า  $p$ -value เท่ากับ 0.781 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05) (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน(คน)	$\bar{X}$	S.D.	t	p-value
องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	ชาย	134	3.72	0.50	0.803	0.423
	หญิง	216	3.68	0.46		
องค์ประกอบส่วนบุคคล	ชาย	134	3.55	0.37	0.279	0.781
	หญิง	216	3.54	0.36		
ความพึงพอใจโดยรวม	ชาย	134	3.64	0.30	0.788	0.431
	หญิง	216	3.61	0.31		

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

การทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนบุคคล และความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.576, 0.427 และ 0.794 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนบุคคล และความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความแปรปรวนกัน จึงใช้วิธีการทดสอบ One-way ANOVA (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	0.552	2	347	0.576
องค์ประกอบส่วนบุคคล	0.852	2	347	0.427
ความพึงพอใจโดยรวม	0.231	2	347	0.794

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจ โดยรวมจำแนกตามอายุ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า มีค่า F เท่ากับ 1.069 และค่า p-value เท่ากับ 0.345 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจขององค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม มีค่า F เท่ากับ 0.079 และค่า p-value เท่ากับ 0.924 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจขององค์ประกอบส่วนบุคคล มีค่า F เท่ากับ 2.145 และค่า p-value เท่ากับ 0.119 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05) (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน(คน)	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	<= 30 ปี	184	3.68	0.48	0.079	0.924
	31-40 ปี	147	3.70	0.48		
	41-50 ปี	19	3.71	0.45		
	รวม	350	3.69	0.47		
องค์ประกอบส่วนบุคคล	<= 30 ปี	184	3.52	0.36	2.145	0.119
	31-40 ปี	147	3.59	0.37		
	41-50 ปี	19	3.48	0.29		
	รวม	350	3.55	0.36		
ความพึงพอใจโดยรวม	<= 30 ปี	184	3.60	0.31	1.069	0.345
	31-40 ปี	147	3.65	0.30		
	41-50 ปี	19	3.60	0.32		
	รวม	350	3.62	0.31		

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวน 1 คน ซึ่งทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวได้ จึงทำการยุบกลุ่มรวมกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทกับสูงกว่าปริญญาโทเข้าด้วยกัน เป็นจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้นจึงแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษาเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า ซึ่งจะทำการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มด้วยตัวสถิติ (t-test)

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจโดยรวม องค์กรประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และองค์กรประกอบส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ ด้วยตัวสถิติ (t-test) พบว่า มีค่า t เท่ากับ 2.707 และค่า p-value เท่ากับ 0.007 (ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05) ผลสรุปคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจองค์กรประกอบด้านสิ่งแวดล้อม มีค่า t เท่ากับ 2.138 และค่า p-value เท่ากับ 0.033 (ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05) ผลสรุปคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมและองค์กรประกอบด้านสิ่งแวดล้อม มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจองค์กรประกอบส่วนบุคคล มีค่า t เท่ากับ 1.746 และค่า p-value เท่ากับ 0.082 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านองค์กรประกอบส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05) (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	$\bar{X}$	S.D.	t	p-value
องค์กรประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	ปริญญาตรี	245	3.73	0.46	2.138	0.033*
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	105	3.61	0.49		
องค์กรประกอบส่วนบุคคล	ปริญญาตรี	245	3.57	0.37	1.746	0.082
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	105	3.50	0.34		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	$\bar{X}$	S.D.	t	p-value
ความพึงพอใจ	ปริญญาตรี	245	3.65	0.30	2.707	0.007*
โดยรวม	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	105	3.55	0.31		

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมุติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

การทดสอบสมมุติฐานความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ค่า Sig. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนบุคคล และความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.319, 0.227 และ 0.114 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนบุคคล และความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความแปรปรวนกัน จึงใช้วิธีการทดสอบ One-way ANOVA (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	1.146	2	347	0.319
องค์ประกอบส่วนบุคคล	1.488	2	347	0.227
ความพึงพอใจโดยรวม	2.185	2	347	0.114

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.086 และค่า p-value เท่ากับ 0.917 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ ตำแหน่งงานที่ต่างกัันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจของค้ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม มีค่า F เท่ากับ 0.731 และค่า p-value เท่ากับ 0.482 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจของค้ประกอบส่วนบุคคล มีค่า F เท่ากับ 0.592 และค่า p-value เท่ากับ 0.554 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05) (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	ตำแหน่งงาน	จำนวน(คน)	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	พนักงานปฏิบัติการ	289	3.70	0.48	0.731	0.482
	หัวหน้างาน	41	3.62	0.50		
	อื่นๆ	20	3.75	0.39		
	รวม	350	3.69	0.47		
องค์ประกอบส่วนบุคคล	พนักงานปฏิบัติการ	289	3.54	0.36	0.592	0.554
	หัวหน้างาน	41	3.60	0.42		
	อื่นๆ	20	3.54	0.28		
	รวม	350	3.55	0.36		
ความพึงพอใจโดยรวม	พนักงานปฏิบัติการ	289	3.62	0.30	0.086	0.917
	หัวหน้างาน	41	3.61	0.35		
	อื่นๆ	20	3.65	0.26		
	รวม	350	3.62	0.31		

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

การทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุงาน พบว่า เอกสารค่า Sig. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนบุคคล และความพึงพอใจโดยรวม มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 0.225, 0.345 และ 0.533 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุงาน องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนบุคคล และความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความแปรปรวนกัน จึงใช้วิธีการทดสอบ One-way ANOVA (ตารางที่ 4.13)

**ตารางที่ 4.13** ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	1.500	2	347	0.225
องค์ประกอบส่วนบุคคล	1.066	2	347	0.345
ความพึงพอใจโดยรวม	0.631	2	347	0.533

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอายุงาน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า มีค่า F เท่ากับ 1.687 และค่า p-value เท่ากับ 0.187 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ อายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม มีค่า F เท่ากับ 1.476 และค่า p-value เท่ากับ 0.230 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ อายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจองค์ประกอบส่วนบุคคล มีค่า F เท่ากับ 0.397 และค่า p-value เท่ากับ 0.673 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ อายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05) (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม  
อายุงาน

ความพึงพอใจ	อายุงาน	จำนวน(คน)	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
องค์ประกอบด้าน สิ่งแวดล้อม	1-3 ปี	192	3.71	0.49	1.476	0.230
	4-6 ปี	114	3.71	0.43		
	7 ปี ขึ้นไป	44	3.58	0.51		
	รวม	350	3.69	0.47		
องค์ประกอบส่วน บุคคล	1-3 ปี	192	3.56	0.35	0.397	0.673
	4-6 ปี	114	3.54	0.39		
	7 ปี ขึ้นไป	44	3.50	0.36		
	รวม	350	3.55	0.36		
ความพึงพอใจโดยรวม	1-3 ปี	192	3.63	0.31	1.687	0.187
	4-6 ปี	114	3.63	0.29		
	7 ปี ขึ้นไป	44	3.54	0.30		
	รวม	350	3.62	0.31		

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า โดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมุติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

การทดสอบสมมุติฐานความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า ค่า Sig. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนบุคคล และความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.175, 0.508 และ 0.249 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอัตราเงินเดือน องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบส่วนบุคคล และความพึงพอใจโดยรวม มีค่าความแปรปรวนกัน จึงใช้วิธีการทดสอบ One-way ANOVA (ตารางที่ 4.15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความพึงพอใจ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	1.596	4	345	0.175
องค์ประกอบส่วนบุคคล	0.827	4	345	0.508
ความพึงพอใจโดยรวม	1.356	4	345	0.249

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอัตราเงินเดือน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.421 และค่า p-value เท่ากับ 0.793 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจขององค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม มีค่า F เท่ากับ 0.165 และค่า p-value เท่ากับ 0.956 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความพึงพอใจขององค์ประกอบส่วนบุคคล มีค่า F เท่ากับ 0.505 และค่า p-value เท่ากับ 0.732 (ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) ผลสรุปคือ อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05) (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความพึงพอใจ	อัตราเงินเดือน	จำนวน(คน)	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	<= 20,000 บาท	70	3.70	0.47	0.165	0.956
	20,001-30,000 บาท	145	3.67	0.48		
	30,001-40,000 บาท	107	3.72	0.48		
	40,001-50,000 บาท	25	3.69	0.45		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	อัตราเงินเดือน	จำนวน(คน)	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
	50,001 บาทขึ้นไป	3	3.75	0.00		
	รวม	350	3.69	0.47		
องค์ประกอบส่วน บุคคล	<= 20,000 บาท	70	3.55	0.35	0.505	0.732
	20,001-30,000 บาท	145	3.54	0.38		
	30,001-40,000 บาท	107	3.58	0.36		
	40,001-50,000 บาท	25	3.47	0.35		
	50,001 บาทขึ้นไป	3	3.47	0.12		
	รวม	350	3.55	0.36		
ความพึงพอใจ โดยรวม	<= 20,000 บาท	70	3.63	0.29	0.421	0.793
	20,001-30,000 บาท	145	3.60	0.32		
	30,001-40,000 บาท	107	3.65	0.30		
	40,001-50,000 บาท	25	3.58	0.35		
	50,001 บาทขึ้นไป	3	3.61	0.06		
	รวม	350	3.62	0.31		

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยงูใจหรือปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยงูใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ( $Y_1$ ) ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงูใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ( $Y_1$ ) พบว่า ปัจจัยงูใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.157 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยงูใจหรือปัจจัย

กระตุ้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ( $Y_1$ ) ญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอเนามัย มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และมีค่าเพียร์สันเท่ากับ -0.112 แสดงว่าปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอเนามัย มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ( $Y_1$ ) มีความสัมพันธ์ทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอเนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ( $Y_1$ )

ปัจจัย	องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม		แปลผล	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig.			
ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น	-0.076	0.157	ไม่สัมพันธ์	-	-
ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอเนามัย	-0.112	0.036*	สัมพันธ์	ตรงกันข้าม	ต่ำ

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอเนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบส่วนบุคคล ( $Y_2$ ) ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอเนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบส่วนบุคคล ( $Y_2$ ) พบว่า ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.166 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบส่วนบุคคล ( $Y_2$ )

ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอเนามัย มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.090 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอเนามัย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบส่วนบุคคล ( $Y_2$ ) (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอเนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบส่วนบุคคล ( $Y_2$ )

ปัจจัย	องค์ประกอบส่วนบุคคล		แปลผล	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig.			
ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น	-0.074	0.166	ไม่สัมพันธ์	-	-
ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอเนามัย	-0.091	0.090	ไม่สัมพันธ์	-	-

เอกสารนี้หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยอนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ( $Y_{รวม}$ ) ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยอนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ( $Y_{รวม}$ ) พบว่าปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ( $Y_{รวม}$ )

ปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยอนามัย มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และมีค่าเพียร์สันเท่ากับ -0.141 แสดงว่าปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยอนามัย มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ( $Y_{รวม}$ ) มีความสัมพันธ์ทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ( $X_1$ ) และปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยอนามัย ( $X_2$ ) มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_{รวม}$ )

ปัจจัย	ความพึงพอใจ		แปลผล	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig.			
ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น	-0.103	0.055	ไม่สัมพันธ์	-	-
ปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยอนามัย	-0.141	0.008*	สัมพันธ์	ตรงกันข้าม	ต่ำ

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาทั้ง 3 สมมติฐานหลักสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ประมวลผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ความพึงพอใจ		
	องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม	องค์ประกอบส่วนบุคคล	โดยรวม
1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน			

1.1 เพศ

ไม่มีผล

ไม่มีผล

ไม่มีผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

สมมติฐาน	ความพึงพอใจ		
	องค์ประกอบ ด้านสิ่งแวดล้อม	องค์ประกอบ ส่วนบุคคล	โดยรวม
1.2 อายุ	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
1.3 ระดับการศึกษา	มีผล	ไม่มีผล	มีผล
1.4 ตำแหน่งงาน	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
1.5 อายุงาน	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
1.6 อัตรารายเดือน	ไม่มีผล	ไม่มีผล	ไม่มีผล
2. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น มีผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์
3. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย มีผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	มีความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์	มี ความสัมพันธ์

ประมวลผลการทดสอบสมมติฐาน (ตารางที่ 4.20) ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวม และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตรารายเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวม และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวม องค์ประกอบส่วนบุคคล และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวม และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม

## บทที่ 5

### สรุปผลงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. ศึกษาปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยก้ำจุน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มบุคลากร หรือพนักงาน ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานอยู่ในแต่ละแผนกของสำนักงานใหญ่ จำนวน 350 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือน ด้วยตัวสถิติ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยก้ำจุน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถสรุป

ผลการวิจัยได้ดังนี้  
เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค สรุปได้ดังนี้

บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน (ร้อยละ 61.7) มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 184 คน (ร้อยละ 52.6) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 245 คน (ร้อยละ 70.0) มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 289 คน (ร้อยละ 82.6) มีอายุการทำงานระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 192 คน (ร้อยละ 54.9) มีเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 145 คน (ร้อยละ 41.4)

## ระดับแรงจูงใจของปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น สรุปได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจหัวข้อผู้บังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้รับความไว้วางใจและมอบหมายงานสำคัญให้ปฏิบัติมากที่สุด และมีระดับแรงจูงใจหัวข้อผลงานที่ทำเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดบรรลุตามเป้าหมายน้อยที่สุด

ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจหัวข้อได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด และมีระดับแรงจูงใจหัวข้อความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เสนอ มักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาน้อยที่สุด

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจหัวข้อใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานมากที่สุด และมีระดับแรงจูงใจหัวข้อสามารถทำงานนอกเวลาปกติได้น้อยที่สุด

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจหัวข้อมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถจากการอบรม สัมมนา ฯลฯ มากที่สุด และมีระดับแรงจูงใจหัวข้อมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้นน้อยที่สุด

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจหัวข้อหน่วยงานได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจนมากที่สุด และมีระดับแรงจูงใจหัวข้องานที่มีความสำคัญและมีเกียรติ และงานในหน้าที่มีความสำคัญและมีคุณค่าน้อยที่สุด

สรุปภาพรวม ระดับแรงจูงใจของปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามลำดับ

### ระดับแรงจูงใจของปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย สรุปได้ดังนี้

ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจหัวข้อหน่วยงานจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และมีระดับแรงจูงใจหัวข้อหน่วยงานมีการวางแผนและการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอที่สุด

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจหัวข้อบริษัทมีการพิจารณาปรับปรุงสวัสดิการให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด และมีระดับแรงจูงใจหัวข้อไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ถ้าบริษัทมีความมั่นคงสูงถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำที่สุด

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจหัวข้อผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม เสมอภาคในการปกครองมากที่สุด และมีระดับแรงจูงใจหัวข้อผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจหัวข้อได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด และมีระดับแรงจูงใจหัวข้อการแสดงความคิดเห็นในการทำงานสามารถทำได้เต็มที่น้อยที่สุด

ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจหัวข้องานปฏิบัติอย่างต่อเนื่องมากที่สุด และมีระดับแรงจูงใจหัวข้อตำแหน่งมีความมั่นคงน้อยที่สุด

สรุปภาพรวม ระดับแรงจูงใจของปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยอนามัย เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ตามลำดับ

## ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจหัวข้อหน่วยงานมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมากที่สุด และมีความพึงพอใจหัวข้อหน่วยงานมีสภาพสังคมเอื้อต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

องค์ประกอบส่วนบุคคล พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจหัวข้องานที่ทำได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่มากที่สุด และมีความพึงพอใจหัวข้อความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอย่างเต็มที่น้อยที่สุด

### การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน พบว่า

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวม และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ) โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ในขณะที่

เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวม และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05)

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบส่วนบุคคล

จากการศึกษาปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยอนามัย มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

ปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยอนามัย มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ และมีผลต่อความพึงพอใจองค์ประกอบด้าน สิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ

## 5.2 อภิปรายผล

5.2.1 จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี และมีอายุการทำงานอยู่ที่ระหว่าง 1-3 ปี อาจเนื่องมาจากตำแหน่งงานของคนส่วนใหญ่ นั้นเป็นพนักงานปฏิบัติการ บุคลากรจึงเป็นกลุ่มคนอายุที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และมีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1-3 ปี

5.2.2 จากผลการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัด กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวม และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ) โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณวุฒิสูง ย่อมมีความคาดหวัง ความต้องการได้ผลตอบแทน และความก้าวหน้าสูงกว่าผู้ที่มีคุณวุฒิ ต่ำกว่า

เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวม และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์แรม พุทธนุกูล (2554) ที่ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวพระบรมราชินีนาถ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการใน สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวณิ ตีระณะ (2545) ที่ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ใน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูจำแนกตามเพศไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำและสถานการณ์ในการทำงานมากกว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งหากบุคลากรทำงานได้ราบรื่น เป็นอย่างที่คาดหวัง ไม่ว่าจะบุคลกรนั้นจะมีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน และอัตราเงินเดือนต่างกันอย่างไร ก็ยังจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

5.2.3 จากการศึกษาปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัด กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวม องค์ประกอบส่วนบุคคล และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อาจเป็นเพราะบุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้นเป้าหมายของการทำงานคือเรียนรู้งาน เพื่อให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อาจจะยังไม่ได้มองถึงการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ทำ เหมือนบุคลากรระดับบริหาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันท์แรม พุทธ นุกูล (2554) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและเป็น ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเนื่องมาจากด้วยธุรกิจและลักษณะงานแตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ของสถานที่ปฏิบัติงานทั้ง 2 แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้นส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการศึกษาที่ได้จึงไม่สอดคล้องกัน

5.2.4 จากการศึกษาปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยอนามัย มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จังหวัด กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยอนามัย มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโดยรวมและองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เมื่อพนักงาน สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี การแสดงความคิดเห็นในการทำงานสามารถทำได้อย่างเต็มที่ เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ก็จะช่วยให้การประสานต่าง ๆ หรือการทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น ร่วมกันบนนโยบายที่แน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ ชัดเจน เป็นระบบ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีการวางแผนและการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ กระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ และมีการสื่อสารที่ดี เกี่ยวกับนโยบายขององค์กร ไปยังทุกคนในองค์กร ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์แรม พุทธนุกูล (2554) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ แจ็คสัน (Jackson. 1974 อ้างถึงใน สายฝน สกุลเจริญ. 2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษา ความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อองค์ประกอบทฤษฎีกระตุ้น และค่าจูงของเฮิร์ซเบิร์ก ผลการศึกษาในเรื่องนี้พบว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธานกรรมการบริหารเลือกปัจจัย กระตุ้นมากกว่าปัจจัยค่าจูง ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยกระตุ้นมากกว่า ปัจจัยค่าจูง อย่างไรก็ตาม ปัจจัยค่าจูงก็เป็นปัจจัยจำเป็นที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิ่งแวดล้อมในการทำงานบุคลากรรับรู้ได้โดยตรง และเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ทั้ง 2 องค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ และมีอายุการทำงานระหว่าง 1-3 ปี แสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ทำงานกับองค์กรมาเป็นระยะเวลาไม่นาน ซึ่งการที่พนักงานทำงานกับองค์กรไม่นานและลาออกไป ทำให้องค์ความรู้ที่พนักงานได้เรียนรู้ฝึกฝน จากการทำงานกับองค์กรได้หายไปด้วย ดังนั้นผู้บังคับบัญชา ควรสร้างแรงจูงใจและหาวิธีการรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรให้นาน

#### ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น

**ด้านความสำเร็จในงาน** เนื่องจากบุคลากรมีระดับแรงจูงใจในหัวข้อผลงานที่ทำเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด บรรลุตามเป้าหมายน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรวิเคราะห์หาสาเหตุว่าเหตุใดการกำหนดให้ผลงานของพนักงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายไม่จูงใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอาจสอบถามหรือสังเกต ซึ่งอาจเกิดจากความไม่เข้าใจ หรือเป้าหมายยากเกินไป จนกลายเป็นความเครียดและกดดัน เป็นต้น แล้วจึงนำสาเหตุดังกล่าวไปปรับปรุง หรือแก้ไข เพื่อให้พนักงานรู้สึกจูงใจมากขึ้น

**ด้านการยอมรับนับถือ** เนื่องจากบุคลากรมีระดับแรงจูงใจในหัวข้อความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เสนอ มักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาน้อยที่สุด ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรปรับการรับฟังโดยคิดวิเคราะห์ให้มากขึ้น หากไม่เห็นด้วยควรให้เหตุผลว่าเหตุใดความคิดเห็นนั้นจึงไม่เหมาะสม และควรปรับเป็นแบบใด ด้วยการยกตัวอย่างให้พนักงานเห็นภาพและเข้าใจมากขึ้น

**ด้านความรับผิดชอบ** เนื่องจากบุคลากรมีระดับแรงจูงใจในหัวข้อสามารถทำงานนอกเวลาปกติได้น้อยที่สุด ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรมีค่าตอบแทนหากพนักงานมีปริมาณงานเยอะและจำเป็นต้องทำนอกเวลาเพื่อให้พนักงานทำงานให้เสร็จ หรือหากบริษัทไม่มีนโยบายการให้ค่าทำงานนอกเวลา ควรวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่มอบหมายเยอะเกินไปจริงหรือไม่ และวางแผนการมอบหมายงานให้เหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เนื่องจากบุคลากรมีระดับแรงจูงใจในหัวข้อมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้นน้อยที่สุด ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง และควรคุยกับพนักงานแต่ละคนเพื่อให้ทราบว่ามีพนักงานแต่ละคนควรพัฒนาด้านไหน เตรียมตัวอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากบุคลากรมีระดับแรงจูงใจในหัวข้องานในหน้าที่ที่มีความสำคัญและมีคุณค่าน้อยที่สุด ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรสร้างความเข้าใจและการรับรู้ถึงหน้าที่ของพนักงานว่ามีความสำคัญอย่างไร หากขาดผู้ที่ทำหน้าที่นี้ไปจะเกิดผลกระทบอย่างไร เพื่อให้พนักงานรู้ถึงคุณค่าและความสำคัญของหน้าที่ตนเอง และมีความสุขในการปฏิบัติงานมากขึ้น

#### ปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยอนามัย

ด้านนโยบายและการบริหารงาน เนื่องจากบุคลากรมีระดับแรงจูงใจในหัวข้อหน่วยงานมีการวางแผนและการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอที่น้อยที่สุด ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรกำหนดเวลาในการวางแผนและดำเนินงานให้สม่ำเสมอมากขึ้น เช่น อาจจะมีการวางแผนการดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน หรือให้เหมาะสมตามรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์การทำงาน เพื่อเป็นการทราบผลการปฏิบัติของพนักงาน แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาการทำงานที่ผ่านมา และปรับเปลี่ยนแผนให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เนื่องจากบุคลากรมีระดับแรงจูงใจในหัวข้อไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ถ้าบริษัทมีความมั่นคงสูง ถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำน้อยที่สุด ซึ่งผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรวิเคราะห์ และเปรียบเทียบผลตอบแทนและสวัสดิการกับธุรกิจเดียวกัน เพื่อนำไปปรับปรุงให้พนักงานพึงพอใจ และสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ ซึ่งนอกจากจะช่วยทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นแล้ว ยังช่วยรักษาพนักงานไว้กับองค์กรได้

ด้านการปกครองบังคับบัญชา เนื่องจากบุคลากรมีระดับแรงจูงใจในหัวข้อผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรหมั่นศึกษาหาความรู้ หาประสบการณ์ ไม่ว่าจะเป็นการเข้ารับการอบรม หรือดูงาน และดูการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อดูปัญหาที่อาจทำให้พนักงานปฏิบัติงานไม่ราบรื่น และช่วยนำมาช่วยแก้ไขปรับปรุง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เนื่องจากบุคลากรมีระดับแรงจูงใจในหัวข้อการแสดงความคิดเห็นในการทำงานสามารถทำได้เต็มที่น้อยที่สุด ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรและรับฟังพนักงานให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากขึ้น เนื่องจากบางกรณีพนักงานผู้ที่มีประสบการณ์จะทราบรายละเอียด การทำงาน และการ แก้ไขปัญหามากกว่า

ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรมีระดับแรงจูงใจในหัวข้อ ตำแหน่งมีความมั่นคงน้อยที่สุด ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรให้พนักงานได้ทำงานอย่างเต็มสามารถ มีงาน ทำอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาทักษะความรู้ให้แก่พนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานมั่นใจใน ความสามารถต่อตนเอง และมั่นใจต่องานที่ปฏิบัติ

### ความพึงพอใจ

องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากบุคลากรมีระดับความพึงพอใจในหัวข้อหน่วยงาน มีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บังคับบัญชา ควรพิจารณาว่ามีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการทำงาน หรือ ต้องการได้รับการปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานอย่างราบรื่น และรวดเร็ว เพื่อให้พนักงานมีความ พึงพอใจในการทำงาน และทำงานได้ประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ประกอบส่วนบุคคล งานที่ทำได้ใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการ ทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรควรมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ ไม่ยากหรือ ง่ายเกินไป ให้พนักงานได้แสดงความสามารถและท้าทายความสามารถของพนักงานไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้พนักงาน ได้ภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง

## 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น พฤติกรรมการ ทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดอีกบ้างที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และนำผลวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและการบริหารการทำงาน ให้พนักงานมี ความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรค ที่อาจมีผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ควรศึกษาถึงความต้องการด้านอื่น ๆ ที่พนักงานคาดว่าเป็นแรงจูงใจและทำให้พึงพอใจ ต่อการทำงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ว่าความต้องการนั้นจูงใจและสามารถทำให้พนักงานพึงพอใจมาก

ขึ้นหรือไม่และจัดลำดับความสำคัญเพื่อนำไปสู่กับพัฒนานั้นและปรับปรุงต่อไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวความคิดที่ใช้ในครั้งนี้อย่างไร แต่อาจมีการปรับคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัทที่ต้องการทราบ เพื่อจะได้ประยุกต์ใช้ผลการวิจัยได้อย่างถูกต้องสอดคล้อง และตรงกับสภาพการณ์ของบริษัทได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

จันทร์แรม พุทธนุกูล. 2554. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณัฐภา กรීหิรัญ. 2550. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณัฐกฤตา อภิโชคิกพนพิฐ. 2550. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลปฏิบัติการของพนักงาน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ทิพวรรณ จีนจำง. 2542. “ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนส่งน้ำมันทางท่อ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธงชัย สันติวงศ์. 2546. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงศ์ และ ชัยยศ สันติวงศ์. 2553. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.

ธนวรรธน์ พลวิชัย. “ประชาชาติธุรกิจสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย”. ออนไลน์. เข้าถึงได้จาก:

<http://www.thaichamber.org/scripts/detail.asp?nNEWSID=12651>. 2556.

ธีรภูมิ เอกะกุล. 2543. ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7.

กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นวลพรรณ สงคติ. 2548. “ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจและความพึงพอใจในการทำงาน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นเรศ ภูโคกสูง. 2541. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน.” สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, การศึกษาผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- พนัส หันนาคินทร์. 2548. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวานิตต์. 2541. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.” ปริญญานิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มัจฉรี โอสถานนท์ 2539. “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา.” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต การศึกษาพิเศษ บัณฑิตวิทยาลัย วิชาเอกการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มัทนา เสนาธรรม 2545. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง.” การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2548. “เอกสารการสอนชุดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.” นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มาลี มะวงษ์ 2544. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในโรงเรียนสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- รายงานประจำปีบริษัทในการศึกษาคครั้งนี้. “วิสัยทัศน์และกลยุทธ์”. ออนไลน์. เข้าถึงได้จาก :

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และผู้เผยแพร่ห้ามไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



- สุวาริ เคียงประพันธ์. 2543. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติในสวนกลาง.” วิทยานิพนธ์ปริญญา สาขาวิชาการจัดการ การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สายฝน สกกุลเจริญ. 2540. “การศึกษาแรงจูงใจกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักนโยบาย สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย.” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสนาะ ดิเียว. 2544. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี เพชรสุด. 2540. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อารีรัตน์ ลำเจียกมงคล. 2554. “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของกลุ่มวิชาชีพครูในสังกัดเทศบาล กลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 1.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา สาขาวิชาการจัดการ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม



เลขที่.....

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับ  
ธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการธุรกิจเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (ในสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาต่อไป สำหรับข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ จะถูกเก็บเป็นความลับ โดยผู้วิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทั้งสิ้น และขอขอบคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1: ข้อมูลส่วนตัว
- ตอนที่ 2: ทฤษฎีสองปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 3: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านองค์ประกอบสิ่งแวดล้อม และด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล

ผู้วิจัย

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### แบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านต้องการลงในช่องว่างหรือเติมข้อความในช่องว่างที่เป็นจริงและเหมาะสมกับท่านมากที่สุด

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี
3. ระดับการศึกษา  
 1) ปริญญาตรี  2) ปริญญาโท  3) ปริญญาเอก
4. ตำแหน่งงาน  
 1) พนักงานปฏิบัติการ  2) หัวหน้างาน
5. อายุการทำงาน  
 1) ต่ำกว่า 1 ปี  2) 1-3 ปี  
 3) 4-6 ปี  4) 7 ปี ขึ้นไป
6. อัตราเงินเดือน  
 1) ต่ำกว่า 20,000 บาท  
 2) 20,000 – 30,000 บาท  
 3) 30,001 – 40,000 บาท  
 4) 40,001 – 50,000 บาท  
 5) 50,001 บาทขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 2** ทฤษฎีสองปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่  
ดำเนินการเกี่ยวกับ ธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร)  
**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความพึงพอใจในการ  
ปฏิบัติงานของท่าน

ความหมายของค่าน้ำหนักคะแนนมีดังนี้

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ผู้ตอบพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ผู้ตอบพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวมาก        |
| 3 | หมายถึง | ผู้ตอบพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ผู้ตอบพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ผู้ตอบพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวน้อยที่สุด |

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ปัจจัยเชิงใจ</b>						
<b>ด้านความสำเร็จในงาน</b>						
1.	ท่านปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย					
2.	ท่านได้รับความไว้วางใจ มอบหมายงานสำคัญให้ปฏิบัติ					
3.	ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
4.	ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านเกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น					
5.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
<b>ด้านการยอมรับนับถือ</b>						
6.	ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ท่านเสนอ มักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
7.	ท่านได้รับความชมเชยจากผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติ					
8.	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากบุคคลอื่นในท้องถิ่น					
9.	ได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>						
10.	ท่านมีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน					
11.	ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
12.	ท่านยินดีแก้ไขปรับปรุงงานเมื่อพบข้อบกพร่อง					
13.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด					
14.	ท่านสามารถทำงานนอกเวลาปกติได้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>						
15.	ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือ ระดับที่สูงขึ้น					
16.	ท่านมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ จากการอบรม สัมมนา ฯลฯ					
17.	ท่านมีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
<b>ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</b>						
18.	งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย					
19.	ลักษณะงานมีความเหมาะสม ตรงกับ ความรู้ความสามารถของท่าน					
20.	ปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับ ตำแหน่ง					
21.	งานที่ได้รับมอบหมายส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์					
22.	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านมีความสำคัญและมีเกียรติ					
23.	หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน					
24.	งานในหน้าที่ของท่านมีความสำคัญและมีคุณค่า					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)</b>						
25.	งานในหน้าที่ของท่านมีความน่าสนใจ					
<b>ปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยอ้อมมี</b>						
<b>ด้านนโยบายและการบริหารงาน</b>						
26.	หน่วยงานของท่านมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและปฏิบัติได้					
27.	หน่วยงานของท่านมีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ					
28.	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนและการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ					
29.	หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน					
30.	หน่วยงานของท่านมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ					
31.	หน่วยงานของท่านจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
32.	ท่านรู้สึกว่าย้ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรของท่าน					
<b>ด้านคำตอบแทนและผลประโยชน์</b>						
33.	คำตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
34.	บริษัทที่มีการพิจารณาปรับเงินเดือนคำตอบแทนอย่างสม่ำเสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
35.	สวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้มีความเหมาะสม					
36.	บริษัทจ่ายค่าตอบแทนและจัดสวัสดิการสูงกว่าธุรกิจประเภทเดียวกัน					
37.	บริษัทมีการพิจารณาปรับปรุงสวัสดิการให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
38.	ท่านไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ ถ้าบริษัทมีความมั่นคงสูง ถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ					
<u>ด้านการปกครองบังคับบัญชา</u>						
39.	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
40.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมเสมอภาคในการปกครอง					
41.	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง					
42.	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค					
43.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน</b>						
44.	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี					
45.	การแสดงความคิดเห็นในการทำงานสามารถทำได้เต็มที่					
46.	ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
47.	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
48.	หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นมิตร					
49.	บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคี					
<b>ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน</b>						
50.	หน่วยงานของท่านมีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับในสังคม					
51.	ตำแหน่งของท่านมีความมั่นคง					
52.	ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่น และศรัทธาในวิชาชีพ					
53.	ตำแหน่งของท่านมีงานปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับ ธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร) ด้านองค์ประกอบสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบส่วนบุคคล

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม</b>						
54.	หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
55.	หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศทางกายภาพเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
56.	อาคารสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบมีความเป็นสัดส่วน					
57.	หน่วยงานของท่านมีสภาพสังคมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
<b>องค์ประกอบส่วนบุคคล</b>						
58.	งานที่ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอย่างเต็มที่					
59.	งานที่ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
60.	งานที่ท่านเหมาะสมกับบุคลิกของท่าน					
61.	งานที่ท่านได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
62.	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ คำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาให้แล้วเสร็จ ตามแผนที่กำหนด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เอกสารรับรองผลการวิจัย



เครือข่ายวิจัยประชาชน  
Prochuchuen Research Network

เครือข่ายวิจัยประชาชน  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
110/1-4 ถนนประชาชื่น  
หลักสี่ กทม. 10210

26 พฤษภาคม 2559.

เรื่อง ขอรับรองการนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการเครือข่ายวิจัยประชาชน ครั้งที่ 3

เรียน คุณจิตต์ธิดา ทิพยมงคล

ด้วยเครือข่ายวิจัยประชาชนภายใต้ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนจำนวน 16 สถาบัน และ Guangdong University of Foreign Studies ประเทศจีน ได้ร่วมกันจัดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติเครือข่ายวิจัยประชาชน ครั้งที่ 3 ปี 2559 ในวันที่สัปดาห์ที่ 26 พฤษภาคม 2559 ณ ห้องปอพิทย 1 ชั้น 9 อาคารนิเทศศาสตร์คอมเพล็กซ์ ปอพิทย โฮสเทลนคราที่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต

เครือข่ายวิจัยประชาชนขอรับรองว่าบทความของ นางสาวจิตต์ธิดา ทิพยมงคล และ ดร.ธีรเวช ติตย์สีแสง เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ บริษัทค้าปลีกสมัยใหม่แห่งหนึ่ง" ได้นำเสนอภาคบรรยายเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้บทความฉบับสมบูรณ์ (Full Paper) ได้รับการเผยแพร่ในรูปแบบ CD-ROM ของการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติเครือข่ายวิจัยประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.อุทิเทพ ไช้แก้ว)

ประธานเครือข่ายวิจัยประชาชน

ฝ่ายประสานงาน  
นางสาวธัญญพัทธ์ ปฐมวัฒน์ภูวรักษ์  
E-mail : thanyaphat.pathomwatananurak@stanford.edu  
โทรศัพท์ 02-769-4000 ต่อ 2014

(รับบทความ RN3\_29)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล นางสาวจิตต์ธิดา ทิพยมงคล  
วัน เดือน ปีเกิด 8 มิถุนายน 2533  
ที่อยู่ปัจจุบัน 19/430 ซอยนวมินทร์ 50 ถนนนวมินทร์ คลองกุ่ม  
จ.กรุงเทพมหานคร  
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจเกษตร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ประสบการณ์ทำงาน 2558 – ปัจจุบัน  
ตำแหน่ง Backhaul Staff  
บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด  
E-mail chittida.ammiez@gmail.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้