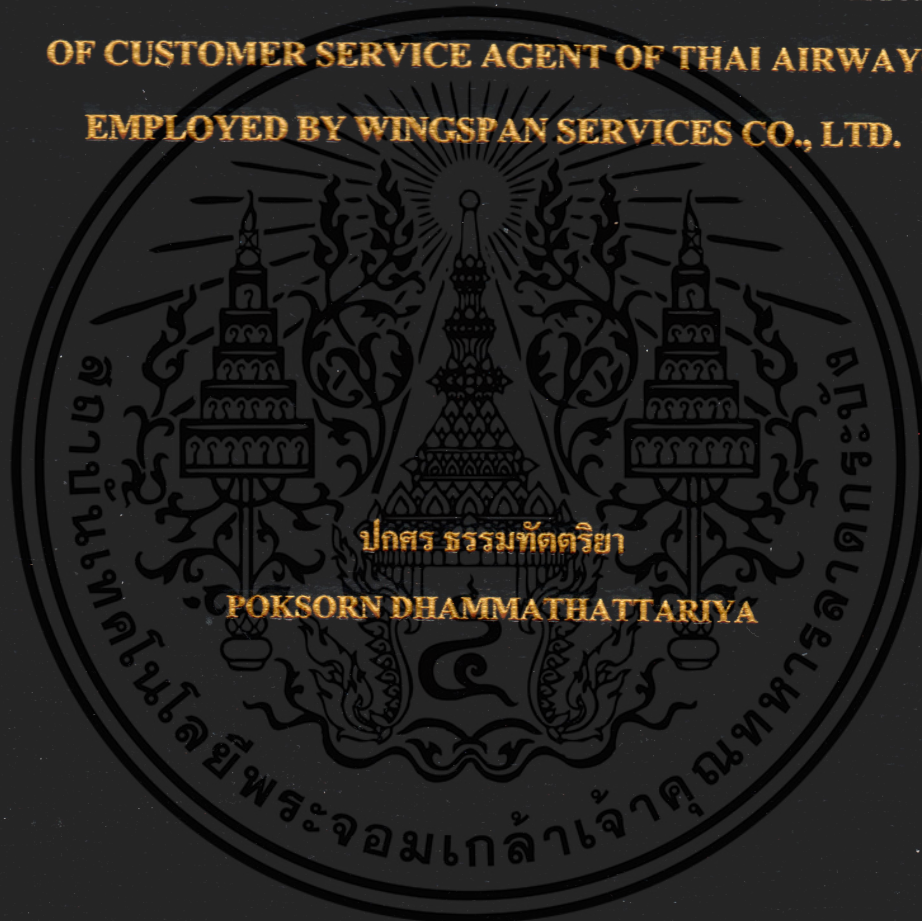


ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น  
ของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน  
บริษัท ริงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด

MOTIVATION FACTORS AFFECTING WORKING SATISFACTION  
OF CUSTOMER SERVICE AGENT OF THAI AIRWAYS  
EMPLOYED BY WINGSPAN SERVICES CO., LTD.



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2559

KMITL-2016-FAM-M-017-005

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น  
ของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน  
บริษัท ริงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด

**MOTIVATION FACTORS AFFECTING WORKING SATISFACTION  
OF CUSTOMER SERVICE AGENT OF THAI AIRWAYS  
EMPLOYED BY WINGSPAN SERVICES CO., LTD.**



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม  
คณะกรรมการบริหารและจัดการ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
พ.ศ. 2559

**KMITL-2016-FAM-M-017-005**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**MOTIVATION FACTOR AFFECTING WORKING SATISFACTION  
OF CUSTOMER SERVICE AGENT OF THAI AIRWAYS  
EMPLOYED BY WINGSPAN SERVICES CO., LTD.**



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

**KMITL-2016-FAM-M-017-005**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2016**

**FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่านบริษัท ริงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด
นักศึกษา	นางสาวปกร ธรรมทัตตริยา
รหัสประจำตัว	56611210
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2559
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑาจุฬา สุวัฒน์ะดิลก
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐภูมิ โรจน์นรินทร์กุล

### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่านบริษัท ริงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด (2) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่านบริษัท ริงสแปน เซอร์วิสเชส โดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายกับพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นจำนวน 205 คน โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยจูงใจด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ด้านการได้รับผิชอบ และด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่านบริษัท ริงสแปน เซอร์วิสเชส โดยปัจจัยจูงใจทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น ได้ร้อยละ 38.0

<b>Thesis Title</b>	Motivation Factor Affecting Working Satisfaction of Customer Service Agent of Thai Airways Employed by Wingspan Services Co.,Ltd.
<b>Student</b>	Miss Poksorn Dhammathattariya
<b>Student ID</b>	56611210
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Program</b>	Industrial Business Administration
<b>Year</b>	2016
<b>Thesis Advisor</b>	Assistant Professor Dr. Montajula Suvattanadilok
<b>Thesis Co-Advisor</b>	Assistant Professor Dr. Nuttawut Rojniruttikul

### Abstract

The objectives of this research are (1) to study the level of the working satisfaction of Customer Service Agent of Thai Airways employed by Wingspan Services Co.,Ltd. (2) to study motivation factor affecting working satisfaction of Customer Service Agent. The data was collected from 205 Customer Service Agents by using questionnaires which were collected by simple random sampling method. The data was analyzed by using percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA.

The results are as follow. (1) The level of working satisfaction of Customer Service Agent of Thai Airways employed by Wingspan Services Co.,Ltd was at high level. (2) The learning advancement, responsibility and working progression affected the working satisfaction of Customer Service Agent of Thai Airways employed by Wingspan Services Co.,Ltd. In overall, all motivation factors can explain the variation of the working satisfaction of Customer Service Agent of Thai Airways employed by Wingspan Services Co.,Ltd by 38.0 percent.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดี โดยได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาอย่างดีจากอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งสองท่าน ผศ.ดร.มณฑาจุฬา สุวัฒน์ดิติก และ ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล ซึ่งให้ความเมตตาให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความอนุเคราะห์และกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ รศ.ดร.วรรณารต แสงมณี ดร.พยัคฆ์ วุฒิรงค์ และคุณกุลยา ชื่อมาก ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัวที่สนับสนุนและเป็นกำลังใจอย่างดีเยี่ยมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถาม ทำให้การศึกษานี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ปกศร ธรรมทัตตริยา

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	II
กิตติกรรมประกาศ .....	III
สารบัญ .....	IV
สารบัญตาราง .....	VI
สารบัญภาพ .....	VII
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและปัญหาในการวิจัย .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในงานวิจัย .....	3
1.3 สมมติฐานงานวิจัย .....	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้วิจัย .....	4
1.5 ขอบเขตการศึกษา .....	4
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ .....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	9
2.3 ความเป็นมาของบริษัทและธุรกิจการบินปัจจุบัน .....	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	17
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	20
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	20
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	24
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	26

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	31
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล .....	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของ สายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด .....	33
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด .....	45
4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ บริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด .....	50
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	53
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	53
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	54
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย .....	58
บรรณานุกรม .....	60
ภาคผนวก .....	64
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่องานวิจัย .....	65
ภาคผนวก ข ประวัติผู้เขียน .....	74

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 รายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ .....	24
3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	25
3.3 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ทดสอบ .....	28
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	33
4.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยจูงใจของพนักงาน บริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด..	36
4.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยจูงใจด้านการได้มี ความสำเร็จในการทำงาน .....	37
4.4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยจูงใจด้านการได้รับ ความยอมรับ .....	39
4.5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยจูงใจด้านการได้มี ความก้าวหน้าในการเรียนรู้ .....	40
4.6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยจูงใจด้านลักษณะ ของงาน .....	42
4.7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยจูงใจด้านโอกาส ก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน .....	43
4.8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยจูงใจด้านการได้ รับผิดชอบ .....	45
4.9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน .....	47
4.10 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด .....	54

# สารบัญภาพ

รูปที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
2.1 ลำดับความต้องการของมาสเตอร์ .....	10



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและปัญหาในการวิจัย

เนื่องด้วยสภาพเศรษฐกิจและสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นในทุกอุตสาหกรรมส่งผลให้ในปัจจุบัน องค์กรต่างก็นิยมจัดจ้างแรงงานภายนอกให้ทำงานในระดับปฏิบัติการ เพื่อลดทอนค่าใช้จ่ายในส่วนของการจ้างและสวัสดิการต่างๆ การจ้างแรงงานภายนอกผ่านองค์กรอื่นสามารถพบได้ในกรณีที่องค์กรได้พบว่ารายได้ขององค์กรลดลงหรือมีแนวโน้มลดลง จึงใช้วิธีดังกล่าวเพื่อตัดทอนค่าใช้จ่ายให้เกิดความสมดุลระหว่างรายรับและรายจ่ายขององค์กร นอกจากนี้ส่งผลกระทบต่อองค์กรในระยะยาวเพราะไม่ต้องรับผิดชอบด้านสวัสดิการและสามารถปรับกำลังคนให้มากขึ้นเหมาะสมกับแต่ละแผนกแต่ละเวลาของการทำงาน องค์กรที่เป็นผู้จ้างสามารถขอกำลังคนเพิ่มและส่งกำลังคนคืนในกรณีไม่ว่าจ้างต่อเพราะบุคคลทำงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่ต้องการหรือหมดเวลาตามสัญญาที่ระบุไว้ (วัชรพงศ์ เลิศวิทยานุกูล.2550)

อย่างไรก็ตามการเลือกจ้างแรงงานจากภายนอกอาจทำให้เกิดปัญหาได้ พนักงานที่เข้ามาทำงานอาจเกิดความกังวลในความมั่นคงของงานที่ทำอยู่ กลัวอาจถูกเลิกจ้างและไม่ทุ่มเทกับงานเต็มที่ แม้จะได้รับเงินเดือนในอัตราที่มากกว่าพนักงานขององค์กรของผู้จ้างเพราะองค์กรไม่จำเป็นต้องแบกรับภาระในด้านสวัสดิการให้ แต่ตัวเงินที่มากกว่าไม่ได้ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้จ้าง และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานในแผนกอื่นที่ตนเกี่ยวข้อง พนักงานที่เป็นแรงงานภายนอกจะมุ่งเน้นรับผิดชอบในงานส่วนของตนเท่านั้นและมีแนวโน้มที่จะมองหางานใหม่ที่ให้ผลตอบแทนดีกว่า

ปัจจุบันหลายองค์กรนิยมจ้างแรงงานภายนอกมาทำงาน เพราะเมื่อมีการเลิกจ้างก็ไม่พบการฟ้องร้องเหมือนพนักงานประจำ เพราะมีการระบุในสัญญาจ้างชัดเจนว่ามีการจัดจ้างเป็นระยะเวลาเท่าใด ขณะเดียวและยังสามารถจำกัดค่าใช้จ่ายในการจ้างได้ จึงเกิดผลดีต่อองค์กรโดยตรง แต่นับเป็นผลเสียกับพนักงานที่เป็นแรงงานภายนอกดังนี้ (วิษณุ บุญมาร์ตน์.2554)

ประการแรกคือ ความไม่เป็นธรรมในการจ่ายค่าจ้าง เพราะองค์กรผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินเดือนแบบเหมาเป็นรายหัวให้กับแรงงานภายนอกผ่านองค์กรที่เป็นผู้รับจ้าง ไม่ได้จ่ายให้กับแรงงานภายนอกโดยตรง ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ องค์กรที่เป็นผู้รับจ้างหักเงินค่าหัวคิวไว้โดยไม่มีการ

จ่ายคืน และเมื่อเกิดมีปัญหาเรื่องเรียนขึ้น พนักงานจะถูกบีบให้ออกและไม่มีสิ่งใดมารับรองความมั่นคงในชีวิตการทำงาน

ประการที่สอง การได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันขององค์กรผู้ว่าจ้าง โดยเฉพาะสวัสดิการ เนื่องจากกฎหมายกำหนดเพียงว่าให้มีการจัดสวัสดิการที่เพียงพอให้กับพนักงานของตน ดังนั้นแรงงานภายนอกจึงไม่มีสิทธิได้รับสวัสดิการต่างๆขององค์กรผู้ว่าจ้าง เช่น ค่าอาหาร ค่ารถ ค่าที่พัก หรือการเป็นสมาชิกสหกรณ์แบบเดียวกับแรงงานที่เป็นพนักงานประจำ เพราะเป็นหน้าที่ขององค์กรผู้รับจ้างต้องจัดหาให้

ปัญหาประการสุดท้ายคือ ความไม่มั่นคงในการทำงาน การจ้างแรงงานภายนอกเป็นการทำสัญญาแบบปีต่อปีหรือเป็นรายเดือนขึ้นอยู่กับความต้องการใช้คนขององค์กรผู้ว่าจ้าง เมื่อมีความต้องการแรงงานน้อยลง ต้องการลดจำนวนการผลิตหรือภาวะเศรษฐกิจไม่ดี คนกลุ่มแรกที่จะถูกพิจารณาเลิกจ้างคือแรงงานภายนอก เพราะไม่ใช่พนักงานขององค์กรผู้ว่าจ้าง เมื่อไม่มีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานที่เป็นแรงงานภายนอกจึงทำงานไปพร้อมกับคิดหางานใหม่ ความใส่ใจในงาน หรือความรักอาชีพและองค์กรจึงไม่มี ความหวังของคนกลุ่มนี้คือการได้รับบรรจุเป็นพนักงานประจำในองค์กรสักแห่ง การทำงานในรูปแบบแรงงานภายนอกจึงเป็นเพียงทางผ่านเพื่อสะสมประสบการณ์เท่านั้น

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและปัญหาทางธุรกิจที่ทวีความซับซ้อนมากขึ้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขององค์กรต่างๆ และรูปแบบในการดำเนินธุรกิจ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ความซับซ้อนของการปฏิบัติการ และความจำเป็นที่จะต้องมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ได้ก่อให้เกิดการมุ่งเน้นที่จะทำในสิ่งที่เป็นความสามารถหลักขององค์กรและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ถือหุ้นนั้น การมุ่งเน้นในความสามารถหลักก็หมายความว่า การใช้แรงงานภายนอกเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งในการรักษาความสามารถในการแข่งขัน

ธุรกิจจะประสบความสำเร็จและบรรลุถึงจุดมุ่งหมายได้นั้นขึ้นอยู่กับหลักการบริหารจัดการ ทั้งหมด 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการจัดการ (Management) ปัจจัยด้านคนหรือมุมมองใหม่เรียกว่า ทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นหนึ่งในทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ เพราะว่ามีมนุษย์เป็นผู้ดำเนินกิจการให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยความประหยัด และในทางตรงกันข้ามมนุษย์ก็ก่อให้เกิดปัญหาแก่ธุรกิจหรือองค์กรได้เช่นกัน เพราะมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความคิดจิตใจมีความต้องการ มีความคาดหวัง มีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกัน การที่จะนำคนที่อยู่ในองค์กร ทำงานให้กับองค์กรด้วยความกระตือรือร้น ทุ่มความสามารถให้กับองค์กร อย่างเต็มที่มีนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการและความพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งก็คือการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กร การศึกษาแรงจูงใจจึงมีส่วนสำคัญในการช่วยขับเคลื่อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กรให้ก้าวหน้า เพราะแรงจูงใจเป็นตัวทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาในการทำงาน (วัชรพงศ์ เลิศวิทยานุกูล.2550)

ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจการบินรุนแรงขึ้นจากการเปิดเสรีน่านฟ้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจการขนส่งทางอากาศ ส่งผลทำให้มีสายการบินต่างๆเข้ามาทำการบินในประเทศไทยมากขึ้น สายการบินที่ต้องการลดต้นทุนจึงนิยมใช้พนักงานที่เป็นแรงงานภายนอกองค์กร เพื่อลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สายการบินไทยซึ่งถือว่าเป็นสายการบินแห่งชาติก็ได้อาศัยกลยุทธ์นี้เพื่อลดต้นทุนด้วยเช่นกัน ด้วยการร่วมทุนกับบริษัททริเวอริบินภูเก็ต เปิดบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส เพื่อจัดหาแรงงานปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ สำหรับตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น มีความสำคัญในการดำเนินงานเฉพาะทาง จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและฝึกสอนงานเป็นพิเศษ ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวมีความสำคัญมากเพราะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นที่มาของการศึกษา ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส ในครั้งนี้ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงนโยบายตามคำแนะนำของพนักงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ในงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด

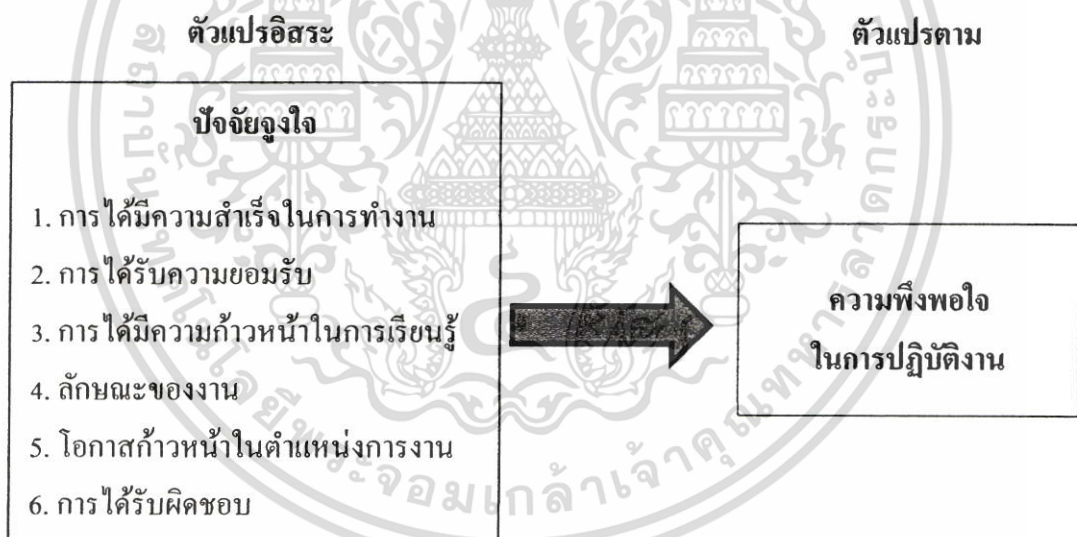
## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

**สมมติฐาน** ปัจจัยจูงใจด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน การได้รับความยอมรับ การได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ลักษณะของงาน โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับผิดชอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด

## 1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้วิจัย

ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยตัวกระตุ้นและความพึงพอใจที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านการจัดจ้างบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส โดยอ้างอิงจากทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงาน สำหรับงานวิจัยฉบับนี้จะยกมาอ้างอิงเฉพาะปัจจัยจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ปัจจัย คือ 1. การได้มีความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้รับความยอมรับ 3. การได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ 4. ลักษณะของงาน 5. โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน 6. การได้รับผิชอบ

เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## 1.5 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น โดยการจัดจ้างของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผ่านบริษัทลูก หรือบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด

### 1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นที่ปฏิบัติงานภายใน สยามบิณสูวรรณภูมิ 420 คน โดยการจัดจ้างของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผ่านบริษัทลูก หรือ บริษัท วิงสเปน เซอร์วิส เซส จำกัด (ข้อมูลจากแผนกบุคคล, เดือนกันยายน 2558)

### 1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

**1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)** คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation) ซึ่งเป็น ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน 6 ปัจจัย ได้แก่ คือ 1. การได้มีความสำเร็จ 2. การ ได้รับความยอมรับ 3. ความก้าวหน้าในการเรียนรู้ 4. ลักษณะของงาน 5. โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน 6. การได้รับผิชอบ

**1.5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 1.5.2.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัยและเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2558 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 รวมเป็นเวลา 1 เดือน

## 1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. **การได้มีความสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานที่ได้รับกำหนด มาให้ได้เสร็จสิ้นและสำเร็จตามเป้าหมายที่คาดหวังได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้บุคคลจะมีความรู้สึก ด้านบวกในการปฏิบัติงาน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง และมีทัศนคติที่ดีต่องานตามมา

2. **การได้รับความยอมรับ** หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือด้านความสัมพันธ์ และในการปฏิบัติงานทั้งจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก รวมถึงจากผู้บังคับบัญชา หรือ จากบุคคลอื่นทั่วไป ที่มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพที่บุคคลได้ทำเพื่อประกอบอาชีพว่าเป็นอาชีพที่สุจริต และมีเกียรติ

3. **การได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้** หมายถึง การที่บุคคลได้มีโอกาสเรียนรู้พื้นฐาน ของการทำงานและได้เรียนรู้ข้อมูลเพิ่มเติมทางสายอาชีพที่ประกอบอยู่ เพื่อพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถที่จะทำให้งานได้ลุล่วงตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนดไว้ได้อย่างดี

4. **ลักษณะของงาน** หมายถึง เนื้อหาหรือธรรมชาติของงานนั้นๆที่บุคคลต้อง รับผิชอบเตรียมงาน ปฏิบัติและดูแลให้สำเร็จลุล่วง โดยมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่บุคคลพึง รับผิชอบโดยตรง หากบุคคลละเลยส่วนใดส่วนหนึ่งจะเกิดความเสียหายของงานตามมาได้

5. **โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน** หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนขั้นหรือได้รับความ ชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถของบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเอง, เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และมีความภาคภูมิใจในหน้าที่ของบุคคล อันนำมาซึ่งความรักในอาชีพและการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

6. การได้รับผิดชอบ หมายถึง ความพอใจของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายในการรับผิดชอบงานในขอบเขตที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้และตระหนักว่างานนั้นเป็นงานของตนที่ต้องทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่คาดไว้ในเวลาที่กำหนด

7. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความยินดีของบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีอยู่ขณะนั้น หากบุคคลมีความยินดีหรือเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ สูง การปฏิบัติงานของบุคคลก็มีแนวโน้มที่จะสำเร็จได้มากขึ้นตามไปด้วย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า ภาคพื้นของสายการบินไทย โดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด ได้ทำการศึกษา จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 2.2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแมคเคลิสแลนด์
  - 2.2.2 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์
  - 2.2.3 ทฤษฎีอิอาร์จีของแอลเคอเฟอร์ Alderfer's ERG Theory
  - 2.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก
  - 2.2.5 การจูงใจในการทำงาน
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัทและธุรกิจการบินในปัจจุบัน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สุระ หีบโอสถ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสบายใจที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพึงพอใจงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับคนที่ไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบ ซึ่งอาจมองได้จากทัศนคติโดยรวมทั้งหมด หรือวัดจากความพึงพอใจในงานที่มุ่งเฉพาะส่วนที่สำคัญ เช่น งานที่ทำเพื่อร่วมงาน ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นมุมมองที่มีรูปแบบหลายมิติ นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการทำงาน ยังมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวดเร็ว โดยมีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ แบบช้าๆ แต่เมื่อมีความพึงพอใจลดลง จะลดลงอย่างรวดเร็ว เพราะความพึงพอใจในการงาน ถึงเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกของบุคคลแต่ละคนนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการท างานจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตด้วย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการท างานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้ผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

Vroom (1964) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานของตน การมีทัศนคติที่ดีต่องานก็คือ มีความพึงพอใจในการทำงาน และถ้ามีทัศนคติไม่ดีต่องานก็คือไม่พึงพอใจในงาน

Phillip Applewhite (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การที่มีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจในรายได้ที่ได้รับ

Keith Davis and John Newstrom (1985) กล่าวว่า บุคคลเข้างานในองค์การใดๆก็ตาม ความต้องการ ความปรารถนาและประสบการณ์ของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อการท างานนั้น ด้วยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเห็นได้จากการที่งานนั้นได้ตอบสนองความต้องการความปรารถนาและประสบการณ์ของบุคคลนั้นๆ

สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกชอบและมีทัศนคติที่ดีต่องาน โดยมีปัจจัยต่างๆเข้ามาเกี่ยวข้องและนำมาสู่ความยินดีในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 2.2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแมคเคลล์แลนด

ทฤษฎีของแมคเคลล์แลนดเชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนมาจากคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นเคยมีเมื่อเยาว์วัย โดยภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะมีความต้องการอย่างหนึ่ง ซึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจเฉพาะบุคคลนั้น แมคเคลล์แลนดได้เสนอความต้องการ 3 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์การ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการรักใคร่ผูกพัน และความต้องการอำนาจ (กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล, 2557)

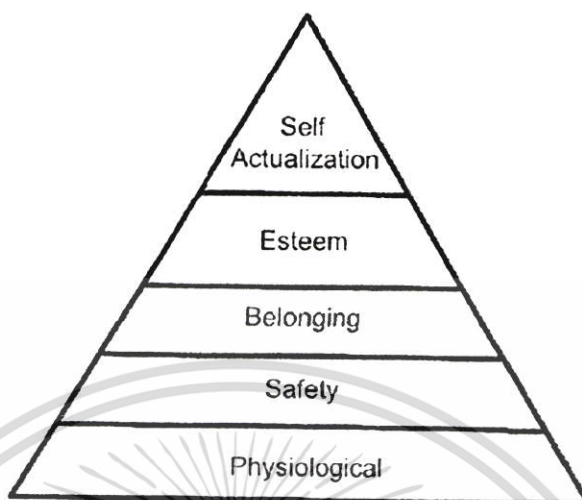
2.2.1.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need of Achievement หรือ nAch) ผู้ที่ต้องการมีความสำเร็จสูง (nAch person) จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายให้เกิดผลดี มุ่งแข่งขันกับตนเองและผู้อื่นเพื่อให้ได้ผลงานดีขึ้น สนใจริเริ่มเป้าหมายที่แปลกใหม่และระยะยาว เพื่อตอบสนองความต้องการของตัวเองมิได้มุ่งทำร้ายผู้อื่น

2.2.1.2 ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need of Affiliation หรือ nAff) ผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff person) เป็นผู้ที่มีความต้องการอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพ ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เก่งในการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบต่างๆ เป็นคนที่ชอบหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและแข่งขันกับผู้อื่น

2.2.1.3 ความต้องการมีอำนาจ (Need of Power หรือ nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow person) มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่น พยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมทางสังคมเพื่อให้มีอำนาจกำกับควบคุมด้วยเหตุผลอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือส่วนรวมก็ได้

จากทฤษฎีของแมคเคลล์แลนดคาดว่าคนจะเกิดแรงจูงใจเมื่อได้ค้นพบและทำงานที่ตรงกับความต้องการของตน แต่ความต้องการของบุคคลที่เกิดขึ้นเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ยังต้องมีปัจจัยอื่นร่วมด้วยเช่น ค่านิยม อุปนิสัยและทักษะของบุคคล ตลอดจนปัจจัยอื่นๆ

## 2.2.2 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์



ภาพที่ 2.1 ลำดับความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : <http://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=bedrooms&group=13&month=04-2014&date=27>

นักจิตวิทยาชื่อ อับราฮัม มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงรวม 5 ระดับ (กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล.2557) ได้แก่

2.2.2.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำของบุคคล เช่น ความต้องการอาหาร เป็นต้น มีปัจจัยองค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ก็คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำที่สุดที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคลากร

2.2.2.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคง ความปลอดภัย เสรีภาพที่ปลอดภัยจากการคุกคามใดๆ เป็นต้น องค์การสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่ 2 นี้ โดยจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงาน ให้ความสะดวกสบายในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคมและเงินตอบแทนหลังจากออกจากงานมีค่าจ้างตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอดของการดำรงชีพให้เสรีภาพในการรวมตัวเป็นสหภาพ

2.2.2.3 ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ องค์การสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางสังคมระหว่างทำงาน ใช้วิธีนี้ทำงานด้วยการแนะนำช่วยเหลืออย่างฉันทมิตร ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

2.2.2.4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสี่ ที่เกี่ยวข้องกับ การนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์การสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงการตอบสนองความต้องการในระดับนี้ เช่น การให้โบนัส แม้เป็นจำนวนเล็กน้อยก็ตาม การให้การยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุง การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของบุคลากรในโอกาสต่างๆ

2.2.2.5 ความต้องการสำเร็จที่ได้ทำค้างใจปรารถนา (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการขั้นอื่นๆที่กล่าวมาแล้วได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แบบแห่งตน (Self-Fulfillment) ได้ทำและได้สำเร็จในทุกอย่างที่ตนปรารถนา ได้ใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนถึงขีดสุด ดังนั้นบุคลากรที่อยู่ในระดับนี้ จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าสูงสุดขององค์การซึ่งหาได้ยากยิ่ง

### 2.2.3 ทฤษฎีออร์จีของแอลเดอร์เฟอร์ Alderfer's ERG Theory

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจเกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ทฤษฎีออร์จี ซึ่งคล้ายกับของมาสโลว์ แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษร (กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล, 2557) ดังนี้

2.2.3.1 ความต้องการเพื่อคงอยู่ (E = Existence Needs) เป็นความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ จึงมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์ ที่เป็นความต้องการทางร่างกายกับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งต้องตอบสนองเงื่อนไขด้วยปัจจัยที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

2.2.3.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์การ จึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม และบางส่วนของขั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีของมาสโลว์ แต่แอลเดอร์เฟอร์เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ถูกต้อง และซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกใจซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

2.2.3.3 ความต้องการด้านความงอกงาม (G=Growth Needs) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ ความต้องการด้านความงอกงามตามทฤษฎีนี้ จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้จัดทำเห็นว่าไม่เหมาะสมในการนำ  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตั้งใจปรารถนากับบางส่วนของความต้องการ ได้รับการยกย่องนับถือในแง่ของความสำเร็จ (Achievement) และความรับผิดชอบ (Responsibility)

ในทฤษฎีฮีอาร์จี ถือว่าความต้องการระดับล่างสุดคือ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ เป็นสิ่งจูงใจภายนอก ส่วนความต้องการระดับสูงกว่า คือความต้องการด้านความสัมพันธ์และความต้องการด้านความงอกงาม ถือเป็นสิ่งจูงใจภายใน ทั้งนี้ความต้องการทั้งสามระดับสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ด้วยเหตุนี้การทำให้บุคคลตอบสนองความต้องการด้านความงอกงามด้วยการกระตุ้นหรือมอบหมายงานที่ท้าทายให้ทำนั้นเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ แม้ว่าบุคคลนั้นยังมิได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อการคงอยู่ก็ตาม ในทำนองเดียวกัน บางครั้งปัจจัยจูงใจภายนอกสามารถที่จะทดแทนปัจจัยจูงใจภายในได้ เช่น การให้ความช่วยเหลือจากหัวหน้าเป็นการชดเชยมากกว่า

#### 2.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก

เฟรดเดอริก เฮอรัชเบิร์ก เป็นที่รู้จักในนามผู้คิดค้นงานวิจัยด้านแรงจูงใจ (กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล, 2557) งานวิจัยต้นฉบับของเขาถูกตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1959 โดยงานวิจัยดังกล่าวโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักบัญชีและวิศวกร ในเขตเมืองพิตเบอร์ค ประเทศสหรัฐอเมริกาประมาณ 200 คน โดยสำรวจทัศนคติต่องานของพวกเขาและความคาดหวังในงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน โดยแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอร้องให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงช่วงเวลาของการทำงานที่ตนรู้สึกดีและไม่ดีมากๆ จากนั้นจึงนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ตามหลักวิชาการและพบว่าปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจต่องานเป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกดีหรือเกิดความพึงพอใจในงานนั้น พบว่าส่วนมากเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับตัวเนื้องานที่ทำ ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดีหรือไม่พึงพอใจต่องาน ปรากฏว่าส่วนใหญ่เป็นประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงานนั้น เฮอรัชเบิร์กจึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดการพึงพอใจในงานนั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะเนื้องาน โดยเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นจะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกงาน เรียกว่า ปัจจัยเพื่อการคงอยู่ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอรัชเบิร์ก เกิดขึ้นเพื่อชี้ให้เห็นว่าการเลือกใช้แรงจูงใจอย่างเหมาะสมทำให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีจากแรงงาน

2.2.4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในบุคคลต่อความพึงพอใจในงานประกอบด้วย คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับความยอมรับ ความก้าวหน้า ลักษณะของงาน โอกาสเจริญเติบโตในตำแหน่ง การรับผิดชอบ

2.2.4.2 ปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene Factor) จะให้ผลในระยะยาวและขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกตัวบุคคลประกอบด้วย สภาพภาพในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารของบริษัท ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อแรงจูงใจเกิดขึ้น ความพึงพอใจก็จะเกิดตามมาจากปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ เมื่อบุคคลไม่ได้เกิดความไม่พึงพอใจในงานไม่สามารถชี้วัดได้ว่าบุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อทำงานสำเร็จ ความน่าสนใจในงาน ความรับผิดชอบต่องานและโอกาสในการก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่สำคัญมากของความพึงพอใจในงาน จากงานวิจัยของเฮิร์ชเบิร์กพบว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในงานมากเมื่อมีปัจจัยข้างต้นเกิดขึ้นในการทำงานของพวกเขา

ปัจจัยเพื่อการคงอยู่เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในงานที่จะเกิดขึ้นได้และให้ผลในระยะสั้น เนื่องจากปัจจัยเพื่อการคงอยู่นี้ได้อ้างอิงจากความต้องการพื้นฐานของบุคคลที่เป็นลูกจ้างพึงได้รับ นโยบายบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นปัจจัยเพื่อการคงอยู่ที่จะช่วยลดความไม่พึงพอใจต่องานได้ แม้ว่าปัจจัยเพื่อการคงอยู่จะสามารถลดความไม่พึงพอใจในงานได้แต่ก็ไม่พบว่าสามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานได้ ยิ่งไปกว่านั้นการขาดปัจจัยจำเป็นสามารถทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ ลูกจ้างที่ขาดปัจจัยเพื่อการคงอยู่จะรู้สึกว่านายจ้างไม่ได้ให้การสนับสนุนการทำงานที่พึงได้และเป็นการเอาเปรียบ ซึ่งเป็นเหตุของความไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยแสดงให้เห็นว่าบุคคลมีความต้องการที่ต่างกันออกไป ปัจจัยจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานประจำวันที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน นายจ้างต้องตัดสินใจว่าจะเลือกสร้างแรงจูงใจจากการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจหรือลดความไม่พึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเพื่อการคงอยู่สามารถควบคุมและประเมินได้ง่ายกว่าปัจจัยตัวกระตุ้น ปัจจัยจูงใจมีความซับซ้อนมากกว่าและบ่อยครั้งพบว่ายากที่จะวัดผล

## 2.2.5 การจูงใจในการทำงาน

การจูงใจในการทำงาน เป็นวิธีการของการให้ค่าตอบแทนซึ่งเชื่อมกับการปฏิบัติงาน โดยจะให้บุคคลหรือให้เป็นกลุ่มก็ได้ การจูงใจจึงเป็นการให้ที่เหนือไปจากเงินเดือนและค่าจ้าง ซึ่งมักจะพิจารณาว่าเป็นการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ธรรมเนียมปฏิบัติปกติ การจูงใจพนักงานก่อให้เกิดความท้าทายและการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลดีกับการปฏิบัติงาน ผลผลิต และคุณภาพ เป็นการเพิ่มความผูกพันและการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มากขึ้น องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานคือ แรงจูงใจในการทำงาน พนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยในตัวพนักงานเองจะสามารถทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพสูงไปด้วย (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง.2550)

การจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือ เป็นวิธีการที่ชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น ใต้นั้นต้องมีแรงจูงใจ เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ อาจกล่าวได้ว่า การจูงใจหมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงผู้อื่นให้แสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีทั้งภายในและภายนอกของบุคคลนั้นๆ แต่

มูลเหตุจูงใจสำคัญของบุคคลคือ ความต้องการ ความต้องการของบุคคลแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพหรือร่างกาย เป็นความต้องการสิ่งจำเป็นแก่ชีวิตและมักมีมาแต่เกิด เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการของชีวิต ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ แต่เกิดเนื่องจากความต้องการของร่างกายเป็นแรงขับ ได้แก่ ความหิว ความกระหาย ความต้องการการพักผ่อน ความต้องการขับถ่าย เป็นต้น

2. ความต้องการทางจิตใจและสังคม เป็นความต้องการที่ซับซ้อน เกิดขึ้นจากสังคม การเรียนรู้วัฒนธรรม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย ความยกย่องนับถือ การยอมรับในสังคม และโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

และเมื่ออยู่ในการทำงานขององค์กร คนจะมีความต้องการชัดเจน โดยคาดหวังจะได้รับสิ่งต่างๆหลายประการคือ

1. ค่าตอบแทน คนทำงานมีความต้องการค่าตอบแทนเพื่อสนองความต้องการทางกายภาพ ความมั่นคงของชีวิต และความภาคภูมิใจของตน การจัดค่าตอบแทนจึงเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากมีคุณค่าต่อคนในหลายทรวงศ์ และมีอิทธิพลเป็นแรงจูงใจสำคัญในการทำงาน

2. ความมั่นคงในการทำงาน เป็นความต้องการของคนทำงานเพื่อจะได้มีชีวิตอยู่รอดอย่างถาวร ไม่ต้องหวั่นเกรงภัยที่จะมากระทบชีวิตและความเป็นอยู่ของตนและครอบครัว

3. ความเป็นเพื่อน เป็นความต้องการทางสังคมที่ต้องการรวมกลุ่ม และเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม จึงต้องการความเป็นเพื่อนในชีวิตการทำงานและในชุมชน

4. การยอมรับผลงาน เป็นความต้องการที่มาจากความภาคภูมิใจในตนเอง ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ และได้รับผลตอบแทนในรูปแบบรางวัลต่างๆ

5. งานที่ดี เป็นความต้องการยอมรับว่างานของตนเองมีความสำคัญ และเป็นพลังมุ่งไปสู่ความสำเร็จสมใจตัวเอง และความสำเร็จในชีวิต

6. โอกาสก้าวหน้า เป็นความต้องการที่มาจากความต้องการเด่น ต้องการภูมิใจเมื่อได้รู้ว่ามีโอกาสก้าวหน้าที่จะมีความมั่นคงในจิตใจ

7. สภาพการทำงานที่สะดวกสบายและปลอดภัย เป็นความต้องการที่มาจากความต้องการ ความมั่นคงและความภูมิใจ เนื่องจากผู้นำที่มีความสามารถจะนำกลุ่มและองค์กรให้เจริญก้าวหน้า สำหรับผู้ตามจะมีความภาคภูมิใจที่มีผู้นำที่มีความสามารถและเป็นธรรม และจะยอมรับผู้นำด้วยความศรัทธา

8. คำสั่งและการกำหนดทิศทางในการทำงานที่มีเหตุผล เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิตการทำงาน และความต้องการภาคภูมิใจตนเองที่จะปฏิบัติตามคำสั่งที่มีความถูกต้องสมเหตุสมผลและปฏิบัติหน้าที่ในทิศทางที่ชอบทำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มนุษย์เป็นปัจจัยในการบริหารที่มีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์และความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่แสดงออกได้หลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องหาทางที่จะควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ที่ต่างก็เกิดขึ้น โดยมีสาเหตุ แรงกระตุ้น และมีจุดมุ่งหมายต่างกันนี้ ให้แสดงออกในรูปแบบและทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์กร

#### 2.2.5.1 การจงใจมีความสำคัญทั้งต่อองค์กร ผู้บริหาร บุคคลที่ทำงาน ดังนี้

1. ความสำคัญต่อองค์กร การจงใจมีประโยชน์ต่อองค์กร โดยช่วยทำให้ได้คนดี มีความสามารถมาร่วมงานกับองค์กรและอยู่กับองค์กร ทำให้องค์การมั่นใจว่า บุคลากรจะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและช่วยเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์กร

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจงใจมีประโยชน์ต่อผู้บริหาร โดยช่วยให้การมอบหมายอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารและเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ

3. ความสำคัญต่อบุคลากร การจงใจนอกจากจะมีประโยชน์ต่อองค์กรและผู้บริหารแล้วยังมีประโยชน์ต่อบุคลากรขององค์กรและสนองต่อความต้องการของตนเองได้พร้อมๆกัน สามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้สะดวกขึ้น ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องค่าตอบแทนและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

2.2.5.2 การจงใจสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 วิธี คือ การจงใจด้วยรางวัลตอบแทน การจงใจด้วยงาน และการจงใจด้วยการบริหาร

1. การจงใจด้วยรางวัลตอบแทน การให้รางวัลตอบแทนหรือสิ่งจูงใจ ที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นสิ่งจูงใจที่กระตุ้นพฤติกรรมที่เป็นมูลเหตุจูงใจในการทำงาน สามารถแบ่งสิ่งจูงใจดังกล่าวนี้ออกเป็น 2 ประเภท คือ ก.แรงจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส คอมมิชชั่น เป็นต้น เงินเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต เพื่อสนองความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยและเพื่อสนองความต้องการด้านอื่น และเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนกับปัจจัยอื่นที่จำเป็นในสังคม ข.สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน สิ่งจูงใจที่องค์กรจัดให้เพื่อสนองความต้องการของบุคคลที่ไม่ใช่เงินหรือไม่อาจตีค่าเป็นเงินได้ ได้แก่ การใช้สัญลักษณ์ที่แสดงสถานภาพ การให้โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และการแสดงถึงการรับรู้ผลงาน

2. การจงใจด้วยงาน ความต้องการด้านสังคม ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและการยอมรับ รวมทั้งความต้องการความสำเร็จในชีวิต ถือเป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ที่ไม่อาจตอบสนองโดยตรงได้ด้วยเงิน การจงใจบุคคลที่มีความต้องการเหล่านี้จึงควรเน้นที่ปัจจัยด้านงานเป็นสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การจูงใจด้วยการบริหาร วิธีการที่ควรนำมาใช้คือ การบริหาร โดยการควบคุม การบริหาร โดยให้อำนาจบริหารจัดการตนเอง และการบริหาร โดยวัตถุประสงค์ ซึ่งการจูงใจด้วยการบริหารมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ความพอใจ และความสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก

การจูงใจในการทำงานจึงมีความสำคัญต่อพนักงาน ผู้บริหาร และองค์กรเป็นอย่างยิ่งที่จะโยงโยงในการปฏิบัติงาน ผลผลิต และคุณภาพ ตลอดจนค่าใช้จ่าย ความผูกพันและความรู้สึกร่วมชะตากรรมกับองค์กร

## 2.3 ความเป็นมาของบริษัทและธุรกิจการบินในปัจจุบัน

### 2.3.1 ความเป็นมาของบริษัทOutsource : บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสেস จำกัด

คณะกรรมการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีมติเห็นชอบอนุมัติให้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทในเครือ เพื่อให้บริการงานที่ต้องการบุคลากร เฉพาะบางกลุ่มประเภทงาน ในชื่อภาษาไทยว่า “บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสেস จำกัด” และชื่อภาษาอังกฤษว่า “Wingspan Services Company Limited” และจดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2553 โดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ลงทุนในสัดส่วน 49% (หุ้นสามัญ) และบริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด (PACCO) เป็นบริษัทที่มีองค์การของรัฐถือหุ้นอยู่ร้อยละ 40 มีผู้แทนของบริษัท การบินไทยฯ ดำรงตำแหน่งประธานคณะกรรมการบริษัท และผู้จัดการทั่วไป ประกอบกับผลการดำเนินงานและโครงสร้างทางการเงินที่ดี จึงเชิญร่วมลงทุนในสัดส่วน 51% ของจำนวนหุ้นทั้งหมดที่ออกโดยบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสেস จำกัด ซึ่งการถือหุ้นบริมสิทธิ์นี้เป็นชนิดสะสม กล่าวคือปีใดที่บริษัทไม่ได้ประกาศจ่ายเงินปันผลสามารถกำหนดให้สะสมเงินปันผลไปในปีที่มีประกาศจ่าย วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงานของบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสেস จำกัด (WingSpan Services Co., Ltd.) ไม่ได้เพื่อแสวงกำไร แต่เป็นไปเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ บริษัท การบินไทยฯ ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และลดต้นทุนด้านบุคลากรในระยะยาว และเพื่อให้เกิดความคล่องตัว สอดคล้องกับแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กร โดยเน้นยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สร้างศักยภาพในการแข่งขันในระยะยาว และลดต้นทุนบุคลากร ให้บริการงานที่ต้องการบุคลากร เฉพาะบางกลุ่มประเภทงาน

สำหรับตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสেস จำกัด จะได้รับการอบรมความรู้เบื้องต้นที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในวิชาชีพ ความปลอดภัยทางการบิน และได้รับยูนิฟอร์มเพื่อปฏิบัติงานเช่นเดียวกับพนักงานบริการภาคพื้นของบริษัทการบินไทยเพื่อปฏิบัติงานโดยมีมาตรฐานแบบการบินไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.3.2 ธุรกิจการบินในปัจจุบัน

ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจย่อยที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญของประเทศไทยและของโลก เป็นกลไกในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจทั้งในทางตรงและทางอ้อม และเพิ่มอัตราการจ้างงานในโลกเพิ่มมากขึ้น มีการศึกษาจากศูนย์วิจัยกสิกรไทยว่า ภาพรวมธุรกิจการบินไทยในปี 2556-2558 มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากปัจจัยที่กำลังจะก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และจากการขยายตัวของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ทั้งในประเทศและในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก จากนี้การเปิด AEC ยิ่งก่อให้เกิดปัจจัยสนับสนุนธุรกิจการบินอีกปัจจัยหลัก คือ การเปิดเสรีการบินอาเซียน ในปี 2556 โดยเป็นกรอบความตกลงพหุภาคีเพื่อให้ประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถขนส่งทางอากาศ ระหว่างกันโดยไม่จำกัดจำนวน ความจุความถี่ แต่ทั้งนี้ยังคงเผชิญอุปสรรคจากกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับภายในประเทศของ แต่ละประเทศสมาชิกอยู่ อย่างไรก็ตามกระแสการรวมเป็น AEC ก็ได้ส่งผลให้เกิดความตื่นตัวต่อธุรกิจการบินในภูมิภาคเป็นอย่างมาก โดยทำให้เกิดการเพิ่มเที่ยวบินและขยายเส้นทางการบินมายังประเทศอาเซียน และเส้นทางการบินระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเติบโตของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งมีแรงดึงดูดทางด้านราคาต่อลูกค้า

(ที่มา : <http://www.uasean.com/kerobow01/812> )

ด้วยการแข่งขันในธุรกิจการบินที่รุนแรงขึ้น ทำให้สายการบินต่างๆจำเป็นต้องลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ การเลือกใช้นักงาน Outsource จึงเป็นอีกหนทางเลือกในการลดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร ปัจจุบัน บริษัท Outsource ที่ดำเนินงานในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มี 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด และ บริษัท บางกอกไฟลท์เซอร์วิส ในที่นี้จะกล่าวถึงเพียงพนักงานบริการภาคพื้นของบริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด เท่านั้น

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ภักธร เทียวตระกูล (2551:บทคัดย่อ)** การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 103 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังนี้ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคาร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

**มาลัยพร วงศ์ไชยา (2552:บทคัดย่อ)** การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาถึงแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและหาวิธีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำนวน 223 คน จัดกลุ่มแยกประเด็นของความพึงพอใจตามที่กำหนดในแบบสอบถามและหาความสัมพันธ์กับตำแหน่ง หน้าที่ เงินเดือน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านพบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ คือ 1. ความมั่นคงในอาชีพ 2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4. สภาพการทำงาน 5. นโยบายของหน่วยงาน 6. ความก้าวหน้าในอาชีพ 7. รายได้และสวัสดิการตามลำดับ สถานภาพโดยทั่วไปด้านภูมิหลังของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ตำแหน่ง รายได้อื่น อายุราชการ และการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**รำไพณา พงษ์ธรรม (2555:บทคัดย่อ)** การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร

อิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มประชากรพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ 75 คน ทั้งหมด 5 สาขา สำนักงานเขตและสำนักงานภาค และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยความถี่ ร้อยละกำหนด ระดับความพึงพอใจอาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และวิเคราะห์ปัญหาในการทำงาน โดยการจัดเรียงลำดับของปัญหา (Ranking) ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 75 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า นับถือศาสนาพุทธ ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1-2 ปี และระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000-20,000 บาท ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารเป็นอันดับหนึ่ง อันดับสองคือด้านารจูงใจในการทำงาน อันดับสามคือด้านรายได้และค่าตอบแทน และอันดับสุดท้ายคือด้านสวัสดิการของพนักงาน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงาน มีอยู่ 2 ตัวแปร คือ 1) ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน 2) อายุของพนักงาน ประมาณการความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานของกลุ่มประชากร เท่ากับ 5.90 ยูทิล หรือคิดเป็น 59%

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบิน ไทยผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด ซึ่งผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบิน ไทยผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งสิ้น 420 คน (ข้อมูลจากแผนกบุคคล, กันยายน 2558)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ว่าเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากรได้นั้น ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

$$n = \frac{N}{1 + (N e^2)} \quad (3.1)$$

เมื่อ  $n$  แทน จำนวนตัวอย่าง

$N$  แทน จำนวนประชากรในการวิจัยมีทั้งสิ้น 420 คน

$e$  แทน ค่าคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ร้อยละ 5

ดังนั้นสามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$n = \frac{420}{1 + ((420) (0.05^2))} = 205 \quad (3.2)$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 205 คน

### 3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากการแจกแบบสอบถามให้พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 205 คน

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของปัจจัยเชิงใจของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด

ลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's rating scale จำนวน 5 ค่า ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. รศ. ดร. วรณารด แสงมณี	อาจารย์	คณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ดร. พยัค วุฒิรงค์	รองผู้อำนวยการ	สถาบันวิวัฒน์เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งมหาวิทยาลัยมหิดล
3. คุณกุลยา ชี้อมาก	Customer Service Supervisor	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสেস ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า "สัมประสิทธิ์แอลฟา" ( $\alpha$ ) มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้ คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\} \quad (3.3)$$

$\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่น

$k$  แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_t^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นยอมรับได้ คือ ค่าแอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ที่เป็นข้อมูลเชิงคุณลักษณะ ต้องได้ค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) ไม่ต่ำกว่า 0.70

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าความเชื่อมั่น
1. ปัจจัยจงใจ	
ด้านการได้มีความสำเร็จ	0.842
ด้านการได้รับความยอมรับ	0.854
ด้านความก้าวหน้าในการเรียนรู้	0.875
ด้านลักษณะของงาน	0.870
ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	0.878
ด้านการได้รับผิชอบ	0.883
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.868
ค่าความเชื่อมั่นรวม	0.945

8. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง ขึ้นสุดท้ายจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นหาข้อมูล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

#### 3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปแจกให้แก่พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส ที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 205 คน

2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์

#### 3.3.2 ข้อมูลทฤษฎี

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามมาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน แผนงานที่สังกัด และตำแหน่งงาน จากนั้นทำการวิเคราะห์ โดยนำข้อมูล มาหาค่าร้อยละ พร้อมกับนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านบริษัท วิงสเปิน เซอร์วิสเชส จำกัด ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตราวัดตามแบบของ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยจิตใจของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านบริษัท วิงสเปิน เซอร์วิสเชส จำกัด สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับของปัจจัยจิตใจ
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้ง 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 ถึง 0.999 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ มาตรวัดให้คะแนน คำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน พึงพอใจมาก 4 คะแนน พึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน พึงพอใจน้อย 2 คะแนน และพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัดสามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.000 ถึง 0.999 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สำหรับการใช้สถิติทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐาน การได้มีความสำเร็จในการทำงาน การได้รับความยอมรับ การได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ลักษณะของงาน โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การได้รับผิดชอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Multiple Linear Regression

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน ใช้วิเคราะห์ในส่วนของแบบทดสอบส่วนที่ 1 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลของแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.4)$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด ในส่วนที่ 2 และแบบสอบถามส่วนที่ 3 โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group data) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2543)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.5)$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง  
 $X$  แทน คะแนนของแต่ละคน  
 $n$  แทน จำนวนคนทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544)**

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.6)$$

เมื่อ	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน	คะแนนของแต่ละคน
	n	แทน	จำนวนคนทั้งหมด

### 3.5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเสส จำกัด โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (บุญชม ศรีสะอาด. 2547)

เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวรวมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เรียกว่า ตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้ ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \epsilon_i \quad (3.7)$$

เมื่อ	$Y_i$	แทน	ค่าสังเกตที่ $i$ ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ $i = 1, 2, \dots, n$
	$X_{ji}$	แทน	ค่าสังเกตที่ $i$ ของตัวแปรอิสระ ที่ $j$ เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$
	$\beta_0$	แทน	ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ $X_i$ ทุกค่าเป็น 0)
	$\beta_j$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient)
	$\epsilon_i$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ $i$
	n	แทน	ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

ข้อสมมติฐาน (Assumptions) ของความคลาดเคลื่อน

1.  $\varepsilon_i$  มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่
2.  $\varepsilon_i$  และ  $\varepsilon_j$  สำหรับ  $i \neq j$  เป็นอิสระต่อกัน
3.  $X_{ji}$  แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

### สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณของ  $Y_i$  ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่าสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยมีสมการดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + \dots + b_kX_{ki} \quad (3.8)$$

โดยที่  $\hat{Y}_i$  เป็นค่าประมาณของ  $Y_i$  และ  $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$  เป็นค่าประมาณของ  $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  ตามลำดับ ในการหาค่าประมาณ  $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$  ของ  $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  จะหาได้โดยใช้วิธี Least squares method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมทริกซ์เป็นเครื่องมือ ได้มีสูตรในการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1}X'Y \quad (3.9)$$

เมื่อกำหนดให้

$$Y = \begin{bmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \vdots \\ Y_n \end{bmatrix}, X = \begin{bmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \dots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \dots & X_{k2} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \dots & X_{kn} \end{bmatrix}, b = \begin{bmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \vdots \\ b_k \end{bmatrix}$$

การทดสอบสมการความถดถอยเชิงซ้อน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนก

แบบทางเดียว โดยมีสมมติฐานคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots \beta_k = 0$$

$$H_1 : \text{อย่างน้อยมี } \beta_j \text{ อย่างน้อย 1 ค่า } \neq 0, \text{ เมื่อ } j = 1, 2, \dots, k$$

เมื่อ  $\beta_k$  เป็นค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ซึ่งแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงค่า สูตรที่ใช้ในการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 302-303)

$$F = \frac{(b'X'Y - n\bar{Y}^2) / k}{(Y'Y - b'X'Y) / (n - k - 1)}$$

(3.10)

เมื่อ  $k$  = จำนวนตัวแปรอิสระ

$n$  = ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

$\bar{Y}$  = ค่าเฉลี่ย

เปรียบเทียบค่า  $F$  ที่ได้จากการคำนวณกับค่า  $F$  ที่ได้จากตารางที่  $df = n - k - 1$  เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า  $F$  ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า  $F$  ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  แสดงว่า  $X$  ทั้ง  $k$  ตัว ไม่ส่งผลต่อ  $Y$  ในรูปเชิงเส้น

ถ้าค่า  $F$  ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า  $F$  ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่ามี  $X$  อย่างน้อย 1 ตัวที่ส่งผลต่อ  $Y$  ในรูปเชิงเส้น จึงต้องทดสอบต่อไปว่า  $X_i$  ตัวใดมีความสัมพันธ์กับ  $Y$  โดยใช้สถิติทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์การถดถอยทดสอบต่อไป

การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

สมมติฐาน

$$H_0 : \beta_j = 0$$

$$H_1 : \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}} \quad (3.11)$$

เมื่อ  $S_{b_j}$  หาได้จากการถดถอยกำลังสองของ  $Var(b_j)$  ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{Var}(b) = \sigma^2(X'X)^{-1} \quad (3.12)$$

เมื่อ  $\sigma^2$  คือค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n - k - 1} \quad (3.13)$$

เปรียบเทียบค่า  $t$  ที่ได้จากการคำนวณกับค่า  $t$  ที่ได้จากตารางที่  $df = n - k - 1$  เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า  $t$  ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า  $t$  ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  แสดงว่าค่า  $\beta_j = 0$  นั่นคือ ตัวแปร  $X_j$  ไม่ส่งผลต่อตัวแปร  $Y$  ในเชิงเส้นตรง

ถ้าค่า  $t$  ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า  $t$  ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  แสดงว่าค่า  $\beta_j \neq 0$  นั่นคือ ตัวแปรตาม  $X_j$  ส่งผลต่อตัวแปร  $Y$  ในเชิงเส้นตรง

#### การแปลความหมาย

เมื่อ  $\beta_j$  มีนัยสำคัญ แปลความได้ว่าเมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่  $j$  เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ค่าของตัวแปรตามจะเปลี่ยนแปลงไป  $\beta_j$  หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆคงที่

#### สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of determination, $R^2$ )

ในการใช้สมการ ไปพยากรณ์ค่า  $Y$  หรือ  $R^2$  บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์โดยบอกให้ทราบถึง สัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ  $Y$  ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ คำนวณจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100, 0 \leq R^2 \leq 1 \quad (3.14)$$

โดยการศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดตัวแปรต่างๆ ดังนี้

k	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 6
n	แทน	ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
X	แทน	ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจ
Y	แทน	ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 205 ชุด ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับของปัจจัยจูงใจของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	35	17.1
หญิง	170	82.9
รวม	205	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	5	2.4
มากกว่า 20 ปี – 30 ปี	181	88.3
มากกว่า 30 ปี – 40 ปี	19	9.3
รวม	205	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	153	74.6
สูงกว่าปริญญาตรี	52	25.4
รวม	205	100.0
4. อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	75	36.6
มากกว่า 1 ปี – 2 ปี	51	24.9
มากกว่า 2 ปี – 3 ปี	58	28.3
มากกว่า 3 ปี – 4 ปี	12	5.9
มากกว่า 4 ปี	9	4.4
รวม	205	100.0
5. รายได้ต่อเดือน		
มากกว่า 15,000 บาท – 20,000 บาท	171	83.4
มากกว่า 20,000 บาท – 30,000 บาท	34	16.6
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 82.9 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**อายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 20 ปี – 30 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 30 ปี – 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

**ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4

**อายุงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาคือ อายุงานมากกว่า 2 ปี – 3 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุงาน มากกว่า 1 ปี – 2 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 อายุงาน มากกว่า 3 ปี – 4 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และอายุงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

**รายได้ต่อเดือน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท – 20,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมาคือ รายได้มากกว่า 20,000 บาท – 30,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับของปัจจัยจูงใจของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยจูงใจของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัดดังแสดงในตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.8

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส ในด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน การได้รับความยอมรับ การได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ลักษณะของงาน โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และการได้รับผิชอบ ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสเปน เซอร์วิสเซส จำกัด

ปัจจัยของ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. การได้มีความสำเร็จในการทำงาน	3.91	0.466	มาก	1
2. การได้รับความยอมรับ	3.59	0.745	มาก	4
3. การได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้	3.79	0.676	มาก	3
4. ลักษณะของงาน	3.24	0.605	ปานกลาง	6
5. โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.26	0.696	ปานกลาง	5
6. การได้รับผิดชอบ	3.90	0.521	มาก	2
รวม	3.66	0.437	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยของโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.66 และพนักงานแต่ละคนมีระดับปัจจัยของโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.437 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การได้มีความสำเร็จในการทำงาน พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยของด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.91 และพนักงานแต่ละคนมีระดับปัจจัยของด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.466

ลำดับที่ 2 การได้รับผิดชอบ พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยของด้านการได้รับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.90 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความสำคัญต่อปัจจัยของด้านการได้รับผิดชอบไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.521

ลำดับที่ 3 การได้มีก้าวน้ำในการเรียนรู้ พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีก้าวน้ำในการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.79 และพนักงานแต่ละคนมีระดับปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวน้ำไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.676

ลำดับที่ 4 การได้รับความยอมรับ พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับความยอมรับโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.59 และพนักงานแต่ละคนมีระดับปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับความยอมรับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.745

ลำดับที่ 5 โอกาสก้าวน้ำในตำแหน่งการงาน พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยเชิงจิตด้านโอกาสก้าวน้ำในตำแหน่งการงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.26 และพนักงานแต่ละคนมีระดับปัจจัยเชิงจิตด้านโอกาสก้าวน้ำในตำแหน่งการงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.696

ลำดับที่ 6 ลักษณะของงาน พบว่า พนักงานมีให้ระดับของปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะของงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.24 และพนักงานแต่ละคนมีระดับปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะของงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.605

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านอยากปฏิบัติงานเพราะความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่	3.80	0.719	มาก	5
2. ท่านมีความยินดีในการใช้ความรู้ความสามารถเพื่องานอย่างเต็มที่	4.23	0.572	มาก	1
3. ท่านได้ตั้งเป้าหมายในการทำงานเสมอ	4.00	0.642	มาก	3

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีความสำเร็จในการ ทำงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
4. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ	3.90	0.707	มาก	4
5. หน้าที่ของท่านช่วยสนับสนุนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้	4.01	0.743	มาก	2
รวม	3.91	0.466	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.91 และพนักงานแต่ละคนมีระดับปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.466 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความยินดีในการใช้ความรู้ความสามารถเพื่องานอย่างเต็มที่ พบว่าพนักงานมีระดับของปัจจัยเชิงจิตอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.23 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยเชิงจิตไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.572

ลำดับที่ 2 หน้าที่ของท่านช่วยสนับสนุนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ พบว่าพนักงานมีระดับของปัจจัยเชิงจิตอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.01 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยเชิงจิตไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.743

ลำดับที่ 3 ท่านได้ตั้งเป้าหมายในการทำงานเสมอ พบว่าพนักงานมีระดับของปัจจัยเชิงจิตอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.00 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยเชิงจิตไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.642

ลำดับที่ 4 ท่านมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ พบว่าพนักงานมีระดับของปัจจัยเชิงจิตอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.90 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยเชิงจิตไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่า

ลำดับที่ 5 ท่านอยากปฏิบัติงานเพราะความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.80 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.719

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยอมรับ

ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยอมรับ	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. งานของท่านถือเป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม	3.88	0.934	มาก	2
2. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	3.86	0.987	มาก	3
3. ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานในการปฏิบัติงาน	3.93	0.828	มาก	1
4. ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานนอกหน่วยงาน	3.43	1.050	ปานกลาง	4
5. ท่านได้รับการยอมรับในการทำงานเท่าเทียมกับพนักงานประจำขององค์กร	2.85	0.959	ปานกลาง	5
รวม	3.59	0.745	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยอมรับโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.59 และพนักงานแต่ละคนมีระดับปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยอมรับไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.745 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่า

เท่ากับ 3.93 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.828

ลำดับที่ 2 งานของท่านถือเป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม พบว่าพนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.88 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.934

ลำดับที่ 3 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.86 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.987

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานนอกหน่วยงาน พบว่าพนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.43 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.050

ลำดับที่ 5 ท่านได้รับการยอมรับในการทำงานเท่าเทียมกับพนักงานประจำขององค์กร พบว่าพนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.85 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.959

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยงูใจด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้

ปัจจัยงูใจด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านยินดีในการหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อการปฏิบัติงาน	3.80	0.922	มาก	2
2. ท่านได้รับการอบรมเนื้อหาพื้นฐาน/เฉพาะทางของงาน	3.71	0.780	มาก	4
3. ท่านมีโอกาสดูเรียนงานและฝึกฝนโดยผู้ชำนาญการ ก่อนการปฏิบัติงาน	3.99	0.913	มาก	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยเชิงใจด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
4. ท่านสามารถหาข้อมูล/ความรู้เพิ่มเติมเพื่อการปฏิบัติงานจากแหล่งต่างๆในองค์กรได้	3.63	1.029	มาก	5
5. ท่านได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากองค์กรเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน	3.72	0.937	มาก	3
รวม	3.79	0.676	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยเชิงใจด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.79 และพนักงานแต่ละคนมีระดับปัจจัยเชิงใจด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.676 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีโอกาสได้เรียนงานและฝึกฝนโดยผู้ชำนาญการ ก่อนการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.99 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยเชิงใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.913

ลำดับที่ 2 ท่านยินดีในการหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.80 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยเชิงใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.922

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากองค์กรเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.72 80 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยเชิงใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.937

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับการอบรมเนื้อหาพื้นฐาน/เฉพาะทางของงาน พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.71 และพนักงานแต่ละคนมี

ระดับของปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.780

ลำดับที่ 5 ท่านสามารถหาข้อมูล/ความรู้เพิ่มเติมเพื่อการปฏิบัติงานจากแหล่งต่างๆ ในองค์กรได้ พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.63 71 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยจูงใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.029

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน	3.84	0.901	มาก	1
2. ท่านคิดว่ากรปฏิบัติงานตามช่วงเวลาที่ยอมรับกำหนดให้มีความเหมาะสม	3.50	0.978	ปานกลาง	3
3. สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยต่อสุขภาพและร่างกาย	3.36	1.037	ปานกลาง	4
4. ท่านสามารถบริหารเวลาเพื่อปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพตามที่ได้รับมอบหมาย	3.52	0.922	ปานกลาง	2
5. องค์กรจัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ	3.28	0.984	ปานกลาง	5
รวม	3.24	0.605	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.24 และพนักงานแต่ละคนมีระดับปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.605 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.84 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.901

ลำดับที่ 2 ท่านสามารถบริหารเวลาเพื่อปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพตามที่ได้รับมอบหมาย พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.52 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.922

ลำดับที่ 3 ท่านคิดว่ากรปฏิบัติงานตามช่วงเวลาที่ต้องครกำหนดให้มีความเหมาะสม พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.50 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.978

ลำดับที่ 4 สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยต่อสุขภาพและร่างกาย พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.36 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.037

ลำดับที่ 5 องค์กรจัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้ได้เพียงพอ พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.28 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.984

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยงูใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ปัจจัยงูใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านได้รับการติชมถึงทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงานเพื่อการพัฒนาตนเอง	3.56	0.961	มาก	1
2. ท่านได้รับการประเมินงานอย่างเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา	3.38	0.961	ปานกลาง	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยจิตใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
3. การประเมินจากผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านทราบถึงทักษะในการปฏิบัติงานที่แท้จริงเพื่อการพัฒนาตนเอง	3.25	0.936	ปานกลาง	3
4. การประเมินจากผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อการเลื่อนขั้นหรือขึ้นเงินเดือน	3.01	0.923	ปานกลาง	5
5. การประเมินจากผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้ท่านมีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น	3.14	0.793	ปานกลาง	4
รวม	3.26	0.696	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยจิตใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.26 และพนักงานแต่ละคนมีระดับปัจจัยจิตใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.699 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับการชื่นชมถึงทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงานเพื่อการพัฒนาตนเอง พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยจิตใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยจิตใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.961

ลำดับที่ 2 ท่านได้รับการประเมินงานอย่างเป็นทางการจากผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยจิตใจอยู่ในระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.38 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยจิตใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.961

ลำดับที่ 3 การประเมินจากผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านทราบถึงทักษะในการปฏิบัติงานที่แท้จริงเพื่อการพัฒนาตนเอง พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณา

จากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.25 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.936

ลำดับที่ 4 การประเมินจากผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้ท่านมีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.14 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.793

ลำดับที่ 5 การประเมินจากผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อการเลื่อนขั้นหรือขึ้นเงินเดือนพบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.01 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.923

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยงูใจด้านการได้รับผิชอบ

ปัจจัยงูใจด้านการได้รับผิชอบ	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านได้รับการกระจายงานที่ต้องรับผิชอบอย่างเหมาะสมในหน่วยงานของท่าน	3.68	0.715	มาก	5
2. ท่านเห็นความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายว่าช่วยผลักดันงานให้ลุล่วง	3.84	0.713	มาก	3
3. ท่านสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้	3.85	0.779	มาก	2
4. ท่านตระหนักว่าการเคร่งครัดด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับผู้โดยสารและเวลาเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน	4.18	0.841	มาก	1
5. ท่านยินดีในการปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันและเวลาที่กำหนดไว้	3.81	0.825	มาก	4
รวม	3.90	0.521	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานมีระดับของปัจจัยงูใจด้านการได้รับผิชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.90 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความสำคัญต่อปัจจัยงูใจด้านการได้รับผิชอบไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.521 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านตระหนักว่าการเคร่งครัดด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับผู้โดยสารและเวลาเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.18 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.841

ลำดับที่ 2 ท่านสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.779

ลำดับที่ 3 ท่านเห็นความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายว่าช่วยผลักดันงานให้ลุล่วง พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.84 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.713

ลำดับที่ 4 ท่านยินดีในการปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันและเวลาที่กำหนดไว้ พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.81 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.825

ลำดับที่ 5 ท่านได้รับการกระจ่ายงานที่ต้องรับผิชอบอย่างเหมาะสมในหน่วยงานของท่าน พบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยงูใจอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของปัจจัยงูใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.715

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด

ผลการศึกษาข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านรักและภูมิใจกับตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	3.51	0.867	มาก	14
2. ท่านภูมิใจที่ทำงานเพื่อสายการบินไทย	4.08	0.759	มาก	5 <sup>a</sup>
3. ในการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้ท่านมีโอกาสได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น	2.70	0.958	ปานกลาง	18
4. ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมตามการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบในการทำงานให้แก่สายการบินไทย	2.26	0.999	ปานกลาง	19
5. ในการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.04	0.788	ปานกลาง	21
6. ท่านยินดีให้ความร่วมมือตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานกับผู้อื่นลุ่ล่งด้วยดี	3.88	0.771	มาก	7 <sup>b</sup>
7. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกหน่วยงาน	3.80	0.915	มาก	10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
8. ท่านสามารถปรึกษาหรือขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้	3.82	1.039	มาก	9
9. ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานส่งผลให้ท่านมีความยินดีในการปฏิบัติงานมากขึ้น	4.42	0.634	มาก	1
10. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือกันเพื่อให้งานลุล่วงด้วยดี	4.15	0.827	มาก	2
11. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน มิใช่การรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว	3.19	0.855	ปานกลาง	16
12. ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีโอกาสทักษะและความสามารถ	3.37	0.558	ปานกลาง	15
13. ท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงานในหน้าที่ของท่าน	3.17	0.793	ปานกลาง	17
14. ท่านได้รับอำนาจได้แก้ไขและตัดสินใจในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	4.14	0.782	มาก	3
15. ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อสามารถปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันและเวลาที่กำหนดได้สำเร็จ	4.08	0.766	มาก	5 <sup>a</sup>
16. ท่านรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.74	1.088	มาก	11
17. ท่านรู้สึกพอใจที่สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างเต็มความสามารถ	4.09	0.993	มาก	4
18. บริษัทนายจ้างให้ความสำคัญกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.65	1.156	มาก	12

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
19. ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนี้ต่อไปไม่น้อยกว่า 1 ปี	3.88	0.779	มาก	7 <sup>b</sup>
20. ถ้าท่านสามารถลาออกจางานได้ในขณะนี้ ท่านจะไม่ตัดสินใจลาออกในทันที	2.13	0.769	ปานกลาง	20
21. ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาสมัครงานในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นกับบริษัทแห่งนี้	3.57	1.108	มาก	13
รวม	3.59	0.507	มาก	-

หมายเหตุ a, b หมายถึง ลำดับที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.59 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.509 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานส่งผลให้ท่านมีความยินดีในการปฏิบัติงานมากขึ้น พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.42 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.634

ลำดับที่ 2 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือกันเพื่อให้งานลุล่วงด้วยดี พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.15 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.827

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับอำนาจได้แก้ไขและตัดสินใจในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.14 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.782

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกพอใจที่สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างเต็มความสามารถ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.09 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.993

ลำดับที่ 5 ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อสามารถปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันและเวลาที่กำหนดได้สำเร็จ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.08 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.766

ท่านภูมิใจที่ทำงานเพื่อสายการบินไทย พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.08 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.759

ลำดับที่ 7 ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนี้ต่อไปไม่น้อยกว่า 1 ปี พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.88 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.779

ท่านยินดีให้ความร่วมมือตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานกับผู้อื่นลุล่วงด้วยดี พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.88 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.771

ลำดับที่ 9 ท่านสามารถปรึกษาและขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.039

ลำดับที่ 10 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกหน่วยงาน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.80 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.915

ลำดับที่ 11 ท่านรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.74 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.088

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 12 บริษัทนายจ้างให้ความสำคัญกับงานที่ท่านรับผิดชอบ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.156

ลำดับที่ 13 ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาสมัครงานในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นกับบริษัทแห่งนี้ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.57 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.108

ลำดับที่ 14 ท่านรักและภูมิใจกับตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.51 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.867

ลำดับที่ 15 ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีโอกาสได้ใช้ทักษะและความสามารถ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.37 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.558

ลำดับที่ 16 ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน มิใช่การรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.19 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.855

ลำดับที่ 17 ท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับหน้าที่การงานของท่าน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.17 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.793

ลำดับที่ 18 ในการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้ท่านมีโอกาสดำเนินการและค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.70 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.958

ลำดับที่ 19 ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมตามการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบในการทำงานให้แก่สายการบินไทย พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.26 และพนักงานแต่ละ

คนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.999

ลำดับที่ 20 ถ้าท่านสามารถลาออกจากงานได้ในขณะนี้ ท่านจะไม่ตัดสินใจลาออกในที่ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.13 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.769

ลำดับที่ 21 ในการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.04 และพนักงานแต่ละคนมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.788

#### 4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสเปน เซอร์วิสเชส จำกัด

การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับ ด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และด้านการได้รับผิชอบ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสเปน เซอร์วิสเชส จำกัด ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ซึ่งได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆดังนี้

k	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 5
$b_{ij}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวแปรอิสระ
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t
Sig.	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนาย
R	แทน ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่นำเข้ามาสมการกับตัวแปรตาม
$R^2$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแสดงประสิทธิภาพในการทำนาย
F	แทน อัตราส่วนวิกฤติ
SEE	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าตัวแปร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนักผู้ใดเห็นาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$\hat{Y}$	แทน ค่าประมาณความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
$X_1$	แทน ปัจจัยจุดใจด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้
$X_2$	แทน ปัจจัยจุดใจด้านการได้รับผิชอบ
$X_3$	แทน ปัจจัยจุดใจด้าน โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งกรงาน
$X_4$	แทน ปัจจัยจุดใจด้านการได้มีความสำเร็จ
$X_5$	แทน ปัจจัยจุดใจด้านการได้รับความยอมรับ
$X_6$	แทน ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะของงาน

สมมติฐาน ปัจจัยจุดใจด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับ ด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ด้านลักษณะของงาน ด้าน โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งกรงาน และด้านการได้รับผิชอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด

**ตารางที่ 4.10** การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด

ปัจจัยจุดใจ	$b_j$	B	t	p-value
ค่าคงที่	-	1.201	4.382	0.000**
การได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้	0.309	0.232	3.188	0.002**
การได้รับผิชอบ	0.235	0.229	2.762	0.006**
โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งกรงาน	0.215	0.211	2.176	0.006**
การได้มีความสำเร็จ	0.067	0.073	0.971	0.333
การได้รับความยอมรับ	0.033	0.022	0.406	0.685
ลักษณะของงาน	0.018	0.015	0.237	0.813

$R^2 = 0.380$ ,  $SEE=0.405$ ,  $F= 20.223$ ,  $p\text{-value} =0.000**$

หมายเหตุ \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่านบริษัท วิงสเปน เซอร์วิสเชส จำกัด ได้ร้อยละ 38.0 โดยปัจจัยจุดใจด้านการได้มีความก้าวหน้าการเรียนรู้ ( $b_1 = 0.309$ ) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสเปน เซอร์วิสเชส จำกัด มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยจุดใจด้านการได้รับผิชอบ ( $b_2 = 0.235$ ) และปัจจัยจุดใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $b_3 = 0.215$ ) ส่วนปัจจัยจุดใจด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยจุดใจด้านการได้รับความยอมรับ และปัจจัยจุดใจด้านลักษณะของงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสเปน เซอร์วิสเชส ได้ดังสมการ

$$\hat{Y} = 0.309**X_1 + 0.235**X_2 + 0.215**X_3 + 0.067 X_4 + 0.033 X_5 + 0.018 X_6$$

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปถึงผลการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสেস จำกัด โดยกล่าวถึงสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยแยกออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 20 ปี - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาท - 20,000 บาท

##### 5.1.2 ปัจจัยจูงใจของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสেস จำกัด

พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นมีระดับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน การได้รับผิชอบ การได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ การได้รับความยอมรับ อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลาง

##### 5.1.3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสেস จำกัด

พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.58 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก

### 5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด

ผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ด้านการได้รับผิดชอบ และด้านโอกาสก้าวหน้าในการเรียนรู้ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด ส่วนปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน การได้รับความยอมรับ และลักษณะของงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

### 5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด

พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัดมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมีความพึงพอใจในจากความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือกันเพื่อให้งานสามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พูนศักดิ์ พิเศษสิน (2545) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล คาร์ด้า (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นยังมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากได้รับอำนาจในการแก้ไขและตัดสินใจในตำแหน่งหน้าที่ซึ่งส่งผลให้พนักงานสามารถบริการแก่ผู้โดยสารได้เต็มความสามารถและทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่มีสามารถปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันและเวลาที่กำหนดได้ และสอดคล้องกับ สุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน ผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบาย การบริหารงาน โอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละปัจเจกบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

### 5.2.2 อภิปรายผลการวิจัยปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด

ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับผิชอบ และปัจจัยเชิงจิตด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด ส่วนปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีความสำเร็จ ด้านการได้รับความยอมรับ และด้านลักษณะงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจาก ความก้าวหน้าเป็นสิ่งทีทุกคนปรารถนา พนักงานจึงมีความยินดีในการหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อการปฏิบัติงาน ทั้งการรับทราบอบรมทั่วไปและเฉพาะทางที่องค์กรจัดเตรียมให้หรือหากมีโอกาสได้เรียนงานและฝึกฝนด้วยตัวเองและ โดยผู้ชำนาญการ รวมทั้งสามารถหาข้อมูล/ความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้การปฏิบัติงานจากแหล่งต่างๆ ในองค์กรได้ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทันสมัยและมีมาตรฐานตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ พนักงานจะได้มีคุณสมบัติเพียงพอเพื่อมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) พบว่า หากปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้ามีมากขึ้นจะส่งผลให้ความพึงใจในการปฏิบัติงานมีมากขึ้นตามไปด้วย และสอดคล้องกับเทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวไว้ว่า โอกาสด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว เป็นเรื่องทีคนส่วนมากต้องการหรือชอบที่จะมีการเจริญงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะ ความสามารถทางวิชาชีพและประสบการณ์ ความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโตหรือมีความเจริญงอกงามนั้น จะผูกแน่นกับความจริงที่ว่ามนุษย์เป็นสิ่งที่มีความมุ่งหมายมีเป้าหมาย องค์กรต่างๆ ที่มีการให้การฝึกอบรมและมีโครงการการศึกษา การเดินทางเพื่อดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการทำงานและจากเครื่องมือต่างๆ ล้วนแต่ใช้วิธีการการให้โอกาสในด้านความเจริญงอกงามส่วนบุคคลเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับผิชอบ ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับผิชอบส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานได้รับการกระจายงานที่ต้องรับผิดชอบอย่างเหมาะสมในหน่วยงานของตนเอง รวมถึงพนักงานมีการตระหนักว่าการเคร่งครัดด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับผู้โดยสารและเวลาเป็นสิ่งสำคัญและเห็นความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายว่าช่วยผลักดันงานขององค์กรให้ลุล่วง ภายใต้ภาวะกดดันและเวลาที่กำหนดไว้ อีกทั้ง

พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย จึงทำให้ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญสุภา แก้วกระจ่าง (2554) พบว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานพัสดุซึ่งเป็นข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรแก้วสุวรรณ (2549) พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการในสายการผลิตของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก รวมถึงสอดคล้องผลวิจัยของ ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การให้ความสำคัญด้านนี้แสดงโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ ความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย โอกาสแสดงความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน และการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน

**ปัจจัยจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน** ปัจจัยจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด ทั้งนี้เนื่องจากโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงานมาจากการประเมินงานอย่างเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา มีการคิดชมถึงทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานทำให้พนักงานทราบถึงทักษะในการปฏิบัติงานที่แท้จริงเพื่อการพัฒนาตนเองให้มีโอกาสก้าวหน้ามากขึ้น และช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการประเมินจากผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อการเลื่อนขั้นหรือขึ้นเงินเดือนอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรแก้วสุวรรณ (2549) พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการในสายการผลิตของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ชินวูธ จงอยู่สุข (2553) พบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้พนักงานเกิดความท้อถอยในการทำงานคือ ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า รองลงมาคือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาผลงาน แสดงว่าโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงานมีความสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**ปัจจัยจูงใจด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงาน** ปัจจัยจูงใจด้านการได้มีความสำเร็จในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่มีความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่มากพอ จึงไม่มีความยินดีในการใช้ความรู้ความสามารถเพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานและพนักงานยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงพนักงานไม่รู้สึกรู้ว่าหน้าที่ของตนนั้นสามารถสนับสนุนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ เสาวลักษณ์ แสง

เขื่อน (2556) พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ย  $-0.66$  เมื่อทำการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในทุกปัจจัยย่อย และสอดคล้องกับ ศิริกาญจน์ อาภะ (2555) กล่าวว่า องค์กรควรสร้างแรงจูงใจและเป้าหมายในการทำงานเพื่อที่พนักงานจะได้รู้สึกว่างานที่มีอยู่มีความสำคัญ

**ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยอมรับ** ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความยอมรับไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานคิดว่างานที่ทำอยู่ไม่มีเกียรติและไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมมากพอ ส่วนการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกหน่วยงานในการปฏิบัติงานยังมีน้อย รวมถึงการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานมีไม่เท่าเทียมกับพนักงานประจำขององค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ เสาวลักษณ์ แสงเขื่อน (2556) พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ย  $-0.34$  เมื่อทำการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยลำดับแรกที่ไม่พึงพอใจ คือ การได้รับการยอมรับจากองค์กร/ผู้บังคับบัญชา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิตติ กิจประพททธิ์กุล (2553) พบว่า พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ ในด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย แหวนเพชร (2543) พบว่า การยอมรับนับถือทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขาในบทบาท ย่อมทำให้นักลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นการให้เกียรติ ให้การยอมรับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

**ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน** ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่านบริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่างานในช่วงเวลาในการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดให้ไม่มีความเหมาะสม อีกทั้งพนักงานไม่สามารถบริหารเวลาเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ได้รับมอบหมาย สถานที่ทำงานไม่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพและร่างกายของพนักงานมากพอ และองค์กรจัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้ได้ไม่เพียงพอต่อการใช้งานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ เสาวลักษณ์ แสงเขื่อน (2556) พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ย  $-0.58$  และเมื่อทำการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในทุกปัจจัยย่อย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อติศยา เสนะวงษ์ (2555) พบว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้าที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภฤต ชัยแสนดี (2551) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวันเวลาสำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนักศึกษาเห็นไปเว็บไซต์งานด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงาน สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด พบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน และ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตคือ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี จะทำให้พนักงานมีความสุขสบายใจในการทำงานมากกว่า สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี เช่น อากาศถ่ายเทไม่สะดวก เป็นต้น รวมถึงสอดคล้องกับ ทิพมาศ แก้วчим (2542) ได้กล่าวถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติว่า เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถเป็นงานที่ทำทายนให้อยากปฏิบัติตรงกับความสนใจและความถนัด เหมาะสมกับความรู้ความสามารถซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและเป็นแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานนั้นอย่างตั้งใจ

## 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

1. ปัจจัยจูงใจด้านการ ได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ จากการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญมากในเรื่อง การมีโอกาสดูเรียนงานและฝึกฝน โดยผู้ชำนาญการ ก่อนการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้เพิ่มเติมจากแหล่งต่างๆ บริษัทจึงควรจัดให้มีการพัฒนาความรู้และความสามารถเฉพาะทางอย่างเหมาะสม เช่น การฝึกอบรมในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติงานรวมถึงทบทวนมาตรฐานในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ การอบรมเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบเฉพาะทางสำหรับพนักงาน รวมถึงจัดเตรียมข้อมูลหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อให้พนักงานสามารถศึกษาจากแหล่งต่างๆ ในองค์กรได้ เนื่องจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

2. ปัจจัยจูงใจด้านการ ได้รับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความตระหนักรู้ว่าภาระงานที่ต้องรับผิดชอบในหน่วยงาน ภายใต้ภาวะกดดันและเวลาที่กำหนด และการได้มีโอกาสตัดสินใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน บริษัทจึงควรส่งเสริมความรับผิดชอบหลักและขอบเขตของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้พนักงานเกิดความตระหนักถึงหน้าที่ของตน สามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและเล็งเห็นความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายว่าช่วยผลักดันเป้าหมายของบริษัทให้ลุล่วง เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยจูงใจด้าน โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญมากในประเด็นเรื่องการได้รับการติชมถึงทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเพื่อการพัฒนาตนเอง บริษัทจึงควรสนับสนุนให้พนักงานในบริษัทเกิดความรักสามัคคีกัน กล่าวกล่าวตักเตือนหรือให้นำแนะนำแก่กันและกันได้ และเปิดโอกาสให้พนักงานทราบถึงความเป็นธรรมในการประเมินจากผู้บังคับบัญชาซึ่งสามารถสะท้อนทักษะในการปฏิบัติงานที่แท้จริงของพนักงาน จัดให้ผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อการเลื่อนขั้นหรือ

ขึ้นเงินเดือนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรจัดทำแผนความก้าวหน้าของอาชีพที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรได้ทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรว่าเมื่อทำงานร่วมกับบริษัทแล้วจะมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับคามพึงพอใจในงานให้ครอบคลุมและทันสมัยมากขึ้น เช่น ตัวแปรที่สามารถบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น
2. ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น โดยแบ่งการศึกษาโดยใช้เกณฑ์แบ่งตามแผนกต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลแบบเจาะจงและนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรต่อไป



## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. **การใช้SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. 2557. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2550. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองรัตน์พรินต์ติ้ง.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2521. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ชินวุธ จงอยู่สุข. 2553. “ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท สยาม คาสท์ไอออนเวอร์คส์ จำกัด”. การค้นคว้าแบบอิสระ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : เทพนิมิตรการพิมพ์.
- ทิพมาศ แก้วขิม. 2542. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2531. **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนกฤต ชัยแสนดี. 2551. “ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สายไฟฟ้าบางกอก เเคเบิล จำกัด”. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทวัน อันตรเสน. **Outsourcing รากแก้วหรือรากฝอยขององค์กร**. ค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2557, จาก [http://reception-ousource.ueuo.com/ousource/ousource\\_ousource\\_pdf\\_1332926695.txt](http://reception-ousource.ueuo.com/ousource/ousource_ousource_pdf_1332926695.txt).
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญสุดา แก้วกระจ่าง. 2554. “ความพึงพอใจในการบริหารงานพัสดุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพัสดุของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด”. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ปิยวดี สอนสิงห์. 2543. “ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัท ภูเก็ตรีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. การค้นคว้าแบบอิสระ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพมหานคร.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** (พิมพ์ครั้งที่ 7)

กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.

พูนศักดิ์ เพิ่มสิน. 2545. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล คาด้า(ประเทศไทย)จำกัด”. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภักกร เตียวตระกูล. 2551. “ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มาลัยพร วงศ์ไชยา. 2552. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมืองเขียงราย จังหวัดเขียงราย”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รำไพณา พงษ์ธรรม. 2555. “การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เรณู สุขฤกษ์กิจ. 2554. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)”. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วัชรระ แก้วสุวรรณ. 2549. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายการผลิต บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด”. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วัชรวรรค์ เลิศวิทยานุกูล. 2550. “ปัญหาของการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) : ศึกษากรณี บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)”. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณะสำหรับนักบริหาร. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิชัย แหวนเพชร. 2543. **มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมกมล.

วิษณุ บุญมาร์ตัน. 2554. นิตยสาร โลกวันนี้วันสุข (หอคอยความคิด). ค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2557, จาก [http://www.dailyworldtoday.com/newsblank.php?news\\_id=11060](http://www.dailyworldtoday.com/newsblank.php?news_id=11060)

ศิริกาญจน์ อาเก๊ะ. 2555. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือลำพูน”. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการเรียน เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนักเรียนได้เห็นว่าเว็บไซต์นี้เกี่ยวข้องกับการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ศุภกิตต์ กิจประพทธุ์กุล. 2553. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด”. บริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สัณญา ไชยประเสริฐ. 2544. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่ดำเนินงาน โดยการปฏิรูปการศึกษาเกษตรเพื่อชีวิต ในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุธานี นุกูลอึ้งอารี. 2555. “การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุระ หีบโอสถ. 2540. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหาร โครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย”. ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสาวลักษณ์ แสงเขื่อน. 2556. “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินสาขาอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการปฏิบัติงาน”. การค้นคว้าแบบอิสระ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อติยา เสนะวงศ์. 2555. “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M”. บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- Applewhite, Phillip. B. (1965). **Organization Behavior**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Best (1981) Best, John W.(1981).**Research in Education**. 4<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Keith, and Newstrom. (1985). **Human Behavior at Work Organization Behavior**. New York.
- MARKETEER. 2557. เกิดอะไรขึ้นเมื่อเสิร์ฟาน้ำไฟเปิด. ค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2557,จาก <http://marketeer.co.th/2014/06/what-happen-18-6-57/>.
- Porter, L. W., & Lawler, Eanagerial Attitudes and Performance. Homewood. IL: Dorsey Press and Richard D. Irwin.
- Uasean. 2015. **ไทยกับการเป็นศูนย์กลางธุรกิจการบินอาเซียน**. ค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2557,จาก <http://www.uasean.com/kerobow01/812>.
- Velez, G.V. (1972). **A Study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Extrinsic Job Factors in Columbia University**. Dissertation Abstracts International.

Vroom, V. H. 1964. **Work and Motivation**. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อแจกจ่ายเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Wingspan. 2557. **About us.** ค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2557,จาก

<http://www.wingspantg.com/aboutus>



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดอ่านและพิจารณาคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับคำตอบที่ต้องการ และเติมคำตอบลงในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

มากกว่า 20 ปี – 30 ปี

มากกว่า 30 ปี – 40 ปี

มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน

ปี

เดือน (โปรดระบุตัวเลขตามความเป็นจริง)

5. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

มากกว่า 15,000 บาท - 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาท - 30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาท - 40,000 บาท

มากกว่า 40,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยงูใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ปัจจัยงูใจ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
<b>การได้มีความสำเร็จในการทำงาน</b>					
1. ท่านอยากปฏิบัติงานเพราะความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่					
2. ท่านมีความยินดีในการใช้ความรู้ความสามารถเพื่องานอย่างเต็มที่					
3. ท่านได้ตั้งเป้าหมายในการทำงานเสมอ					
4. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ					
5. หน้าที่ของท่านช่วยสนับสนุนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การได้					
<b>การได้รับความยอมรับ</b>					
1. งานของท่านถือเป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม					
2. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
3. ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานในการปฏิบัติงาน					
4. ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานนอกหน่วยงาน					
5. ท่านได้รับการยอมรับในการทำงานเท่าเทียมกับพนักงานประจำขององค์การ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
<b>การได้มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้</b>					
1. ท่านยินดีในการหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อ การปฏิบัติงาน					
2. ท่านได้รับการอบรมเนื้อหาพื้นฐาน/ เฉพาะทางของงาน					
3. ท่านมีโอกาสได้เรียนงานและฝึกฝนโดย ผู้ชำนาญการ ก่อนการปฏิบัติงานจริง					
4. ท่านสามารถหาข้อมูล/ความรู้เพิ่มเติม เพื่อการปฏิบัติงานจากแหล่งต่างๆ ใน องค์กร ได้					
5. ท่านได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากองค์กรเพื่อ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมี มาตรฐาน					
<b>ลักษณะของงาน</b>					
1. ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่ชัดเจนใน การปฏิบัติงาน					
2. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานตามช่วงเวลา ที่องค์กรกำหนดให้มีความเหมาะสม					
3. สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยต่อ สุขภาพและร่างกาย					
4. ท่านสามารถบริหารเวลาเพื่อ ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพตามที่ ได้รับมอบหมาย					
5. องค์กรจัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ให้ได้เพียงพอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
<b>โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน</b>					
1. ท่านได้รับการติชมถึงทักษะและ ความสามารถในการปฏิบัติงานจาก ผู้ร่วมงานเพื่อการพัฒนาตนเอง					
2. ท่านได้รับการประเมินงานอย่างเป็น ธรรมจากผู้บังคับบัญชา					
3. การประเมินจากผู้บังคับบัญชาทำให้ ท่านทราบถึงทักษะในการปฏิบัติงาน ที่แท้จริงเพื่อการพัฒนาตนเอง					
4. การประเมินจากผู้บังคับบัญชาส่งผล ต่อการเลื่อนขั้นหรือขึ้นเงินเดือน					
5. การประเมินจากผู้บังคับบัญชากระตุ้น ให้ท่านมีการพัฒนาตนเองในการ ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น					
<b>การได้รับผิดชอบ</b>					
1. ท่านได้รับการกระจายงานที่ต้อง รับผิดชอบอย่างเหมาะสมใน หน่วยงานของท่าน					
2. ท่านเห็นความสำคัญของหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมายว่าช่วยผลักดันงาน ให้ลุล่วง					
3. ท่านสามารถตัดสินใจในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายได้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
การได้รับผิดชอบ (ต่อ)					
4. ท่านตระหนักว่าการเคร่งครัดด้าน ความปลอดภัยเกี่ยวกับผู้โดยสารและ เวลาเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน					
5. ท่านยินดีในการปฏิบัติงานภายใต้ ภาวะกดดันและเวลาที่กำหนดไว้					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดย  
การจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสเปิน เซอร์วิสเชส จำกัด

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการทำงานจาก  
ปัจจัยต่างๆที่เป็นแรงจูงใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ท่านรักและภูมิใจกับตำแหน่ง หน้าที่ในปัจจุบัน					
2. ท่านภูมิใจที่ทำงานเพื่อสายการ บินไทย					
3. ในการปฏิบัติงานสามารถส่งผล ให้ท่านมีโอกาสดำเนินงาน และค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมตามการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบในการทำงานให้แก่สายการบินไทย					
5. ในการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
6. ท่านยินดีให้ความร่วมมือตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานกับผู้อื่นลุล่วงด้วยดี					
7. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกหน่วยงาน					
8. ท่านสามารถปรึกษาหรือขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้					
9. ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานส่งผลให้ท่านมีความยินดีในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
10. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือกันเพื่อให้งานลุล่วงด้วยดี					
11. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนงานมิใช่การรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว					
12. ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีโอกาสได้ใช้ทักษะและความสามารถ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงานในหน้าที่ของท่าน					
14. ท่านได้รับอำนาจได้แก้ไขและตัดสินใจในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน					
15. ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อสามารถปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันและเวลาที่กำหนดได้สำเร็จ					
16. ท่านรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน					
17. ท่านรู้สึกพอใจที่สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้เต็มความสามารถ					
18. บริษัทผู้ว่าจ้างให้ความสำคัญกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
19. ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันมากกว่า 1 ปี					
20. ถ้าท่านสามารถออกจากงานได้ในขณะนี้ ท่านจะไม่ตัดสินใจลาออกในทันที					
21. ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาสมัครงานในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นกับบริษัทแห่งนี้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการจัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน  
เซอร์วิสเซส จำกัด**

**คำชี้แจง:** โปรดแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านต่างๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่ส่งผลต่อ  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

---



---



---

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาทำแบบสอบถามนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล

ปกสร ธรรมทัตตริยา

วันเดือนปีเกิด

11 มีนาคม 2534

ประวัติการศึกษา

2556 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สถาบัน  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2557 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2556- ก.พ. 2559

พนักงานบริการลูกค้าภาคพื้นของสายการบินไทยโดยการ  
จัดจ้างผ่าน บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเซส จำกัด

E-mail

i.poksorn@hotmail.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้